



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Asiakaslähtöisyys Riihimäen vankilan STOP-osastolla

Tiia Kallio
Meri-Tuuli Sihvola

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Asiakaslähtöisyys Riihimäen vankilan
STOP-osastolla**

Kallio Tiia
Sihvola Meri-Tuuli
Sosionomi, rikosseuraamusalan ko.
Opinnäytetyö
Elokuu, 2018

Tiia Kallio & Meri-Tuuli Sihvola

Asiakaslähtöisyys Riihimäen vankilan STOP-osastolla

Vuosi	2018	Sivumäärä	99
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut selvittää, miten asiakaslähtöisyys näkyy STOP-osastolla ja missä kohdin ja miten sitä olisi mahdollista edistää. Tutkimme STOP-osastoa Riihimäen vankilassa. Tavoitteena on tuoda Rikosseuraamuslaitokselle ja erityisesti Riihimäen vankilan STOP-osastolle hyödynnettävää tietoa vähän tutkitusta aiheesta.

Opinnäytetyön aihe on kehitetty vastaamaan Riihimäen vankilan STOP-osaston tarpeisiin. STOP-ohjelma on suunnattu seksuaalirikoksista tuomituille, joiden uusimisriski on arvioitu keskitasoiseksi tai korkeaksi. Ohjelmaa käyviä vankeja on kerrallaan 7-8 ja ohjelma on kestoaltaan kahdeksan kuukautta, yhteensä vankipaikkoja on 20. Heidän kanssaan työskentelevät osaston vartijat, neljä ohjaajaa sekä psykologi.

Käytämme teoreettisena viitekehyksenä sosiaali- ja terveysalan tietoutta ja tutkimuksia asiakaslähtöisyydestä. Rikosseuraamusallalla teoriaa asiakaslähtöisyydestä ei ole tutkittu, joten pohjaamme teorian sosiaali- ja terveysalalle ja yhdistämme mm. Lähtö-ohjelman sekä lainsäädännön avulla asiakaslähtöisyyden rikosseuraamusalalle.

Opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmänä on käytetty puolistrukturoitua teemahaastattelua ja haastattelut on tehty Riihimäen vankilan STOP-osastolla vangeille ja henkilökunnalle. Teorian oli jaettu neljään teemaan perustuen teoriaan asiakaslähtöisyydestä. Vangit haastateltiin yksilöhaastatteluina ja henkilökunnalle teimme ryhmähaastattelun. Haastatteluista saatu aineisto on vankien osalta analysoitu teorialähtöisellä sisällönanalyysillä ja henkilökunnan haastattelut teemoittelun avulla.

Aineiston mukaiset tulokset osoittavat, että asiakaslähtöisyyden kannalta merkityksellisintä vangeille oli henkilökunnan ammatillisuus, aito kuulluksi tuleminen tunne yksilönä ja vaikuttamismahdollisuudet. Henkilökunnan puolelta se tarkoitti läsnäoloa, kuuntelemista ja mukana kulkemista. Tulosten johtopäätöksistä voidaan todeta, että osastolla asiakaslähtöisyys merkitsee vangin vastuuttamista toimimaan oma-aloitteisesti oman elämänsä asiantuntijana ja henkilökunnan tukevan vankia matkalla kohti rikoksetonta elämää. Kehittämisehdotuksina osastolla tulisi kiinnittää enemmän huomiota perehdytykseen, kuntoutusjatkumoiden sekä tuen järjestämiseen vapauduttaessa, sekä asioinnin tehokkuuteen.

Asiasanat: Asiakaslähtöisyys, seksuaalirikollisuus, kuntoutus, STOP-osasto

Tiia Kallio & Meri-Tuuli Sihvola

A customer oriented approach in Riihimäki prison's STOP-ward

Year	2018	Pages	99
------	------	-------	----

The aim of this Bachelor's thesis was to research how a customer-oriented approach was manifested on the STOP-ward in Riihimäki prison, and what and how needed developing. The main goal of the study was to produce information on this little-known area that can be utilized by the Criminal Sanctions Agency and specifically in Riihimäki prison and the STOP-ward.

The topic of the study was developed in conjunction with the STOP-ward to fit their needs and also meet the Bachelor's thesis' standards in Laurea University of Applied Sciences. The STOP-ward is meant for those convicted of sexual offenses whose recidivism is considered to be at a middle or high level risk. There were 7-8 inmates participating in the programme during the thesis implementation. Overall, the programme lasts eight months and can accommodate 20 inmates. There are guards, five social workers and a psychologist working in the ward.

The theoretical background of the study follows the concepts of social and health welfare guidelines on the customer-oriented approach. In the Criminal Sanctions Agency field, the customer-oriented approach had not previously been studied; therefore, the theory was based on a social and health welfare approach in collaboration with the Activating Interactive Work Project (Lähityö-hanke) and legislation to tie it to a customer-based approach in the Criminal Sanctions Agency.

The nature of the study was qualitative. The data were collected with semi-structured theme interviews. The interviews were conducted in Riihimäki Prison's STOP-ward with inmates and staff. The theory was divided into four themes according to the theoretical framework. The inmates were interviewed individually, and the staff participated in a group interview. The data analysis on the inmates was carried out with the theoretical -based analysis and the staff's analysis was carried out with the theme analysis.

The findings suggested that in regards to the customer-oriented approach, the inmates valued the personnel's professionalism, being heard as individuals and the possibility to make a difference the most. From the staff's point of view it meant being present, listening and taking steps in cooperation with the inmate. The conclusions drawn from the findings indicated that the customer-oriented approach on STOP-ward meant giving the inmates a choice to take responsibility for their own actions towards being professionals in their own wellbeing, and the staff was to support them towards a life without crime. In order to develop the customer-oriented approach, this study suggested that focus should be directed induction with new inmates, continuous rehabilitation, arranging support upon release and expediting response times.

Keywords: Customer oriented approach, sexual offenders, rehabilitation, STOP-ward

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Toimintaympäristön kuvaus	8
2.1	Rikosseuraamuslaitos	8
2.1.1	Rikosseuraamuslaitoksen arvot ja strategia	8
2.2	Riihimäen vankila	10
2.3	STOP-ohjelma.....	11
2.3.1	STOP -osasto Riihimäen vankilassa.....	11
3	Yhteiskunnallisten lähtökohdat Rikosseuraamusalalla	13
3.1	Rikosseuraamusalaa ohjaava lainsäädäntö	13
3.2	Vankeuden täytäntöönpano ja sitä koskevat yleiset periaatteet Suomessa	15
3.3	Rangaistusajansuunnitelma	17
4	Asiakaslähtöisyys	18
4.1	Kokonaisvaltainen asiakas	19
4.2	Oikeudet omaava asiakas.....	21
4.3	Objektista subjektiksi	24
4.4	Asiakas oman elämän asiantuntijana	26
4.5	Rikosseuraamusala ja asiakaslähtöisyys.....	27
5	Tutkimuksen tavoite	29
5.1	Tutkimusongelmat/-kysymykset.....	29
6	Opinnäytetyön toteutus	30
7	Aineisto ja menetelmät	31
7.1	Tutkimusmenetelmä.....	31
7.2	Tutkimuksen kohderyhmä	32
7.3	Aineiston keruu.....	32
7.4	Sisällön analyysi	35
7.5	Eettisyys ja luotettavuus	38
8	Opinnäytetyön tulokset	41
8.1	Vankien haastattelut Riihimäen vankilassa, STOP-osastolla	41
8.1.1	Kokonaisvaltainen asiakas	41
8.1.2	Oikeudet omaava asiakas.....	46
8.1.3	Objektista subjektiksi	50
8.1.4	Asiakas oman elämän asiantuntijana	55
8.2	Henkilökunnan ryhmähaastattelu Riihimäen vankilassa, STOP-osastolla	57
8.2.1	Mitä on asiakaslähtöisyys?	58
8.2.2	Esteitä asiakaslähtöisyydelle.....	60
8.2.3	Asiakaslähtöisyyden kehittäminen	61

8.2.4	Arvot ja linjaukset	62
8.2.5	Merkityksellisintä vangeille	62
9	Johtopäätökset	63
9.1	Tuki ja kokonaisvaltainen huomiointi	63
9.2	Oikeudenmukaisuus ja tiedonkulku	65
9.3	Vastuuttamista ja tukea	67
9.4	Yksilöllisyyttä ja jatkumoina	69
10	Pohdinta.....	71
10.1	Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen reflektio	71
10.2	Pohdinta eettisyydestä ja luotettavuudesta	73
10.3	Opinnäytetyön hyödyllisyys, kehittämisideat ja jatkotutkimusehdotukset.....	74
	Lähteet	77
	Kuviot	82
	Liitteet.....	83

1 Johdanto

Asiakaslähtöisyys on näkökulma, jonka moni työpaikka mainitsee kuvatessaan tapaansa työskennellä. Asiaa lähemmin tarkasteltaessa voidaankin huomata, ettei aina tiedetä, miten asiakaslähtöisyys lopulta työssä näkyy. Asiakaslähtöisyys voidaan nähdä tavoitteena, vaikka sen pitäisi olla tapa joilla tavoitteisiin työssä päästään. Siksi asiakaslähtöisyyden tarkastelu ja sen merkityksen kirkastaminen ovat tarpeellisia, jotta se ei jäisi pelkäksi yleiseksi puheeksi vaan siirtyisi myös käytännön työhön.

Opinnäytetyössämme käsittelemme asiakaslähtöisyyttä Riihimäen vankilan STOP -osastolla. STOP -osasto on seksuaalirikoksesta tuomituille vangeille tarkoitettu osasto, johon vanki voi hakea Suomen eri vankiloista. Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus; haastattelimme kuutta STOP-ohjelmaan osallistunutta vankia sekä henkilökuntaa. Tarkoituksena oli selvittää vankien haastattelujen avulla, miten asiakaslähtöisyys näkyy osastolla ja löytää keinoja joilla sitä voitaisiin kehittää. Haastattelimme myös työntekijöitä liittyen siihen, miten he näkevät omassa työskentelyssään asiakaslähtöisyyden näkökulman. Työssämme emme keskity itse kognitiivis-behavioraaliseen STOP-ohjelmaan, vaan yleisesti koko STOP-osastoon ja sen toimintaan. Keskittyminen pelkästään STOP-osastoon ohjelman sijasta oli mielestämme hyvä ratkaisu, koska STOP-ohjelman käyttö Riihimäen vankilassa loppuu vuoden 2018 syksynä.

Asiakaslähtöisellä työtavalla voidaan parhaassa tapauksessa lisätä asiakkaan sitoutuneisuutta ja voimaannuttaa häntä ja näin ollen lisätä työn vaikuttavuutta. Asiakkailta voidaan saada arvokasta tietoa järjestelmän ja työn kehittämiseksi, jos ollaan valmiita vastaanottamaan tätä tietoa ja muuttamaan jo vakiintuneita työskentelymalleja. Rikosseuraamuslaitoksen visiona on ”valmennamme rikoksettomaan elämään”, ja asiakaslähtöisyydellä voidaan omalla osallaan vastata tähän visioon.

STOP-osaston kanssa yhteistyössä tehtävä opinnäytetyö kiinnosti meitä molempia opinnäytetyön tekijöitä. Asiakasnäkökulma oli myös meille yhdistävä tekijä. Oli tärkeää, että saimme mennä paikan päälle haastattelemaan vankeja ja kuulla heidän kokemuksistaan. Mielestämme työn vaikuttavuus lähtee nimenomaan asiakkaasta, tässä tapauksessa vangista. Osasto, jossa vangit suorittavan pitkän, kuntouttavan, rikosperustaisen ohjelman, soveltui hyvin aiheen tutkimiseen rikosseuraamusalalla.

Asiakaslähtöisyydestä rikosseuraamusalalla ei ole juurikaan tehty tutkimuksia, joten näimme, että tutkimuksellemme on tarve. Koska aihe on Rikosseuraamusalalla vieraampi, käytämme teoreettisena viitekehyksenä sosiaali- ja terveystieteen tietoutta ja tutkimuksia asiakaslähtöisyydestä. Myös STOP -osaston henkilökunta koki aiheen tärkeäksi ja oli sitä mieltä, että heidän yksikkönsä voisi olla oikein sopiva aiheen tutkimiseen Rikosseuraamusalalla.

2 Toimintaympäristön kuvaus

Ensimmäiseksi kuvaamme opinnäytetyömme toimintaympäristöä. Avaamme sitä ensin Rikosseuraamuslaitoksen tasolta tarkastelemalla myös laitoksen arvoja ja strategiaa, jonka jälkeen siirymme kuvaamaan Riihimäen vankilaa yleisesti. Luvun lopussa kerromme STOP-ohjelman taustoista ja STOP-osastosta Riihimäen vankilassa.

2.1 Rikosseuraamuslaitos

Rikosseuraamuslaitos toimii oikeusministeriön alaisuudessa. Sen perustehtävä on vastata rikos-oikeudellisten seuraamusten täytäntöönpanosta. Tavoitteita ovat uusintarikollisuuden ehkäisy sekä yhteiskunnan turvallisuuden lisääminen. Rikosseuraamuslaitoksen viranomaiset pitävät huolta lainmukaisesta ja turvallisesta täytäntöönpanosta tutkintavankeuden, vankeusrangaistuksen sekä yhdyskuntaseuraamusten kohdalla. Tämä sisältää rangaistusajan suunnittelun, seuraamuksen toimeenpanon sekä vapautumisvaiheen suunnittelun. (Rikosseuraamuslaitos 2017.)

Rikosseuraamuslaitos organisaatio on jakaantunut kolmeen täytäntöönpanoalueeseen, joita ovat Etelä-Suomen rikosseuraamusalue, Länsi-Suomen rikosseuraamusalue ja Itä- ja Pohjois-Suomen rikosseuraamusalue. Jokaisella näistä alueista toimii aluekeskus, arviointikeskus sekä vankiloita ja yhdyskuntaseuraamustoimistoja. Valtakunnallisen täytäntöönpanoyksikön päätoimi paikka sijaitsee Turussa. (Rikosseuraamuslaitos 2018.)

2.1.1 Rikosseuraamuslaitoksen arvot ja strategia

Rikosseuraamuslaitoksen toiminnan arvoja ovat ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, turvallisuus sekä usko ihmisen mahdollisuuksiin muuttua ja kasvaa. Ne luovat pohjan perustehtävälle, eli tutkintavankeuden toimeenpanolle ja yhdyskuntaseuraamusten sekä vankeusrangaistusten täytäntöönpanolle, kuten myös keskeisimmille tavoitteille ja visiolle (kuvio 1). Rikosseuraamuslaitoksen toiminnassa ne näkyvät muun muassa perus- ja ihmisoikeuksien turvaamisena. Tuomittuja kohdellaan inhimillisesti, asiallisesti ja tasavertaisesti ja täytäntöönpano toteutetaan siten, että se tukee tuomitun yksilöllistä kasvua ja kehitystä ja pyrkimystä rikoksettomaan elämään. (Rikosseuraamuslaitos 2017b.) Toiminnan arvot ovat mielestämme linjassa Suomen lain perusoikeuksien kanssa. Suomen laissa perusoikeudet ilmaisevat yhteiskunnassa yleisesti hyväksytyjä perusarvoja (Eduskunnan oikeusasiamies 2018).

Rikosseuraamuslaitoksen nettisivuilla kerrotaan, että mainittuihin arvoihin sitoutuminen merkitsee muun muassa sitä, että rangaistusten täytäntöönpanossa tuetaan tuomitun yksilöllistä kasvua ja kehitystä sekä hänen pyrkimystään rikoksettomaan elämään (Rikosseuraamuslaitos 2017b.) Myös laissa Rikosseuraamuslaitoksesta sanotaan, että toiminnan tavoitteena on

”..täytäntöönpano siten, että lisätään tuomittujen valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan sekä edistetään heidän elämänhallintaansa ja sijoittumistaan yhteiskuntaan.” (Laki Rikosseuraamuslaitoksesta, 1 luku, 2 §, toiminnan tavoite)



Kuva 1 - Rikosseuraamuslaitoksen toiminnan kulmakivet (Rikosseuraamuslaitos 2017b.)

Rikosseuraamuslaitos on laatinut strategiakartan kaudelle 2018-2021. Strategiakartta jakautuu neljään eri osa-alueeseen. Näitä ovat yhteiskunnallinen vaikuttavuustavoite, toiminnallinen tuloksellisuus, henkilöstö ja resurssit. Kaiken "sateenvarjona" on visio vuodelle 2025, joka on "valmennamme rikoksettomaan elämään - turvallisesti kohti avoimempaa täytäntöönpanoa" (kuva 2).

Risen strategiakartta kaudelle 2018-2021



Kuva 2 - Risen strategiakartta kaudelle 2018-2021 (Rikosseuraamuslaitos 2017b.)

2.2 Riihimäen vankila

Riihimäen vankila sijaitsee Etelä-Suomen rikosseuraamusalueella, noin neljän kilometrin päässä Riihimäen keskustasta. Se on 223 -paikkainen, korkean turvatason suljettu laitos, jonka keski-vankiluku vuonna 2017 oli 214. Vankilaan sijoitetaan yli kahden vuoden rangaistuksen saaneita vankeja Etelä-Suomen alueelta. Vankilassa on paikkoja ainoastaan miesvangeille. (Rikosseuraamuslaitos 2018a; Portti vapauteen 2016.)

Riihimäen vankilan työtoiminta tarjoaa mahdollisuuden tehdä töitä metalli- tai puusepänteollisuudessa, taloustöissä, kiinteistöhuollossa tai pakkaustöissä. Vankilassa voi opiskella peruskoulun ja lukion kursseja. Yksilöllisen opetussuunnitelman perusteella vanki voi suorittaa joitakin kursseja myös itsenäisenä selliopiskeluna luokkaopiskelun sijaan. Riihimäen ammattioppilaskoulussa on mahdollisuus oppisopimuskoulutuksena opiskella kone- ja metallialan perustutkinto sekä joitakin kursseja autoalan perustutkinnosta. Vankila tarjoaa myös valmentavaa ja ohjaavaa Portti-koulutusta, jossa harjoitellaan esimerkiksi opiskelu- ja arkielämän taitoja. (Rikosseuraamuslaitos 2018a; Portti vapauteen 2016.)

Vankilassa toimii kirjasto sekä kuntosali. Vankien terveydenhuollosta vastaa niin Riihimäen vankilassa, kuin muissakin Suomen vankiloissa, Vankiterveydenhuollon yksikkö (VTH), joka on Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) alainen (Rikosseuraamuslaitos 2017a).

Vankilassa on sekä toimintaosastoja että rajoitetun toiminnan osastoja. Vangeilla on mahdollisuus osallistua Suuttumuksen hallinta -kurssille (väkivaltaisille vangeille), Omaehtoinen muutos -ohjelmaan (vaikuttava ohjelma, jolla pyritään madaltamaan ryhmäläisten riskiä syyllistyä väkivaltarikoksiin), Uusi Suunta ohjelmaan (yksilöohjelma seksuaalirikollisille) sekä päihdeohjelmiin. Vankilan STOP-osastolla on käytössä seksuaalirikoksista tuomituille noin 8 kuukautta kestävä kuntoutusohjelma. Vankien kuntoutukseen osallistuvat psykologit, pastori, ohjaajat ja erityisohjaajat. (Rikosseuraamuslaitos 2018a; Portti Vapauteen 2016.)

2.3 STOP-ohjelma

Suomessa käytettävän STOP -ohjelman nimi on lyhennelmä seksuaalirikoksista tuomituille tarkoitettu perusohjelmasta. Se on lähtöisin 1990 luvun alun Englannin ja Walesin vankilajärjestelmien pioneerityöstä, joka perustui kognitiivis-behavioraaliselle tekniikalle kuntouttavassa työssä rikosseuraamusalalla. Ensimmäinen ohjelma oli nimeltään Sex Offender Treatment Programme (SOTP). Myöhemmin ohjelmasta kehittyi näissä maissa uudenlaisia versioita; The Core SOTP (Suomessa käytössä oleva malli), the SOTP Adapted -ohjelma, Extended SOTP -ohjelma ja the SOTP Rolling -ohjelma. On myös kehitetty the Better Lives Booster SOTP -ohjelma niille tuomituille, jotka ovat jo käyneet läpi the Core tai the Extended -ohjelman. Tässä ohjelmassa keskitytään vangin yksilöllisiin kuntoutuksen tarpeisiin ja suunnitellaan tulevaa siviiliin siirtymistä. (Hollin & Palmer 2006.) Suomessa on STOP-ohjelman lisäksi käytössä seksuaalirikoksista tuomituille yksilömuotoinen Uusi Suunta-ohjelma, jossa tapahtunutta käsitellään kognitiivis-behavioraalisen näkökulman lisäksi positiivisen, voimavarakeskeisen psykologian avulla; mitä elämään tarvitaan, jotta teko ei enää toistuisi. (Nurminen 2015.)

Suomessa ohjelmaan osallistuminen on vapaaehtoista, kun taas esimerkiksi Ruotsissa vankilassa käytetään motivointiohjelmaa, joka on pakollinen. Sen pohjana toimii Kanadalainen kognitiivinen ohjelma. Ruotsissa toimivan ohjelman nimi on Ros (Relation och samlevnadsprogrammet) ja sitä järjestetään sekä ryhmä- että yksilömuotoisena. Ryhmämuotoinen ohjelma kestää 180 tuntia, yksilömuotoinen 60 tuntia. Norjassa taas käytetään englannista lähtöisin olevaa SOTP-ohjelmaa kaksiosaisena. (Knuuti & Vogt-Airaksinen 2010, 11; Kriminalvården.)

2.3.1 STOP -osasto Riihimäen vankilassa

STOP-ohjelma on ollut käytössä Suomessa vuodesta 1998 lähtien. Aluksi se toimi Kuopion vankilassa, jonka jälkeen ohjelma siirrettiin vuoden 2007 aikana Riihimäen vankilaan. Se on tarkoitettu erilaisista seksuaalirikoksista tuomituille henkilöille. Ohjelmaan hakeminen ja siihen pääsemiselle on joitakin edellytyksiä. Osallistuvan tulee olla miespuoleinen vankeusvanki, jonka rikoksen uusimisriskin arvioidaan olevan kohonnut (riskitaso arvioidaan STATIC2002R-menetelmän avulla) ja hän omaa riittävän suomenkielentaidon. Hakijalla tulee olla myös riittävän pitkä jäljellä oleva rangaistusaika, vähintään 8 kuukautta, jotta ohjelman läpikäyminen on

mahdollista. Vangin on myös kyettävä myöntämään teko ja uhrin olemassaolo, jotta rikosta voidaan käsitellä. (Nurminen 2015; Knuuti & Vogt-Airaksinen 2010, 11-12.)

Ohjelmassa on useita tavoitteita. Näitä ovat esimerkiksi seksuaalirikoksiin liittyvien ajatus- ja toimintamallien tiedostaminen ja työstäminen, uhriempatian kehittyminen sekä retkahduksen ehkäisy opettelemalla ja harjoittelemalla rikoksettoman elämän oleellisia taitoja ja keinoja. Ohjelma voidaan jakaa osiin, näkökulmasta riippuen. Näitä osia ovat tutustuminen ja oma historia, rikoksen käsittely ja vahingoittavan käyttäytymisen käsitteellistäminen, uhriempatia ja ”uuden minän” rakentuminen ja retkahduksen ehkäisy. Ohjelman puolesta välissä alkaa keskittyminen uudistavaan vaiheeseen, jossa tavoitteena on ”uuden minän” rakentaminen uusin toimintamallein. (Nurminen 2015.) Liitteistä löytyy STOP -perusohjelma (liite 1), jossa on lueteltu ohjelman osiot ja viitteellinen istuntojen lukumäärä jokaiselle osiolle.

STOP-ohjelma on kestoltaan kahdeksan kuukautta, josta ryhmäistuntoja on noin kuusi kuukautta. Ohjelmassa vangit osallistuvat 3-4:n kahden tunnin mittaiseen istuntoon viikossa. Ryhmäistuntoihin osallistuu 7-8 vankia sekä kaksi STOP-osaston ohjaajaa. Ohjelma alkaa kaksi kertaa vuodessa, ja siihen voi hakea milloin tahansa kaikista Suomen vankiloista. Osastolla toimii kaksi STOP -ohjelmaa limittäin ja kaikkiaan vankipaikkoja on 20. STOP-ohjelman korvaa vuoden 2018 syksyllä toinen kuntouttava ohjelma. (Knuuti & Vogt-Airaksinen 2010, 11; Riihimäen vankila 2018.)

STOP -osaston työntekijät käyvät läpi osastolle hakeneiden esitiedot. Suurin syy hakemuksen hylkäykselle on ollut tuomion pituuden lyhyys, eli vanki ei ehtisi tuomion aikana käydä läpi ohjelmaa. Muita syitä hylkäämisille ovat olleet ryhmätyöskentelyä haittaavat puutteet kognitiivisessa tasossa tai ryhmätyöskentelyyn vaikuttavat psyykkiset sairaudet. Osa hakijoista saatetaan kieltää seksuaalirikoksensa tai vähätellä sitä voimakkaasti. Taustalla voi olla hakeutua ohjelmaan vain parempien ulkoisten olosuhteiden vuoksi. Tällöin työntekijät motivoivat vankia rikoksien käsittelyn suuntaiseen ajatteluun ja ohjataan hakeutumaan ohjelmaan vasta, kun motivaatio on riittävä. (Riihimäen vankila 2018.)

Osastolla työskentelee vartija, viisi ohjaajaa sekä psykologi. Yksi ohjaajista toimii yhdyshenkilönä muun muassa muihin vankiloihin. Itse STOP-ohjelmaa ohjaa aina kaksi ohjaajaa, parityössä aina mies ja nainen. Psykologi osallistuu aiheesta ja tarpeesta riippuen istuntoihin sekä tapaa vankeja tarvittaessa kahden kesken. Ohjaajat vetävät itse STOP -ohjelmaa ja työskentelevät tämän lisäksi laajasti eri tehtävien parissa vankien kuntoutumista tukien. He vastaavat muun muassa siitä, ketä vankeja osastolle valitaan, valmistelevat koepauksia, avustavat poistumislupa anomusten tekemisessä ja hoitavat sosiaalityöhön liittyviä tehtäviä. Osastolla ei ole erikseen sosiaalityötä tekevää erityisohjaajaa. Myös ohjaajat tarjoavat vangeille mahdollisuuden yksilökeskusteluihin. STOP -ohjelmaa vetäviltä ohjaajilta vaaditaan erillinen koulutus, sillä

ohjelma perustuu ohjelmakäsikirjaan. Koulutuksia järjestää Rikosseuraamusalan koulutuskeskus, joka sijaitsee Vantaan Tikkurilassa. (Riihimäen vankila 2018.)

STOP -osasto on puoliavoin osasto, jossa ovet ovat arkisin avoinna 7.00-15.45 ja viikonloppuisin 8-14.45. STOP -osasto ei ole tekemisissä vankilan muiden osastojen kanssa, myös ruokailut tapahtuvat osastolla. Näin vankien ei tarvitse kohdata vankilan muita rikoksesta tuomittuja muun muassa turvallisuusriskin vuoksi, joka on otettava huomioon, kun on kyse seksuaalirikoksiin syylistyneistä vangeista. (Riihimäen vankila 2018.) Pelko väkivallasta voi vaikuttaa myös ohjelmaan sitoutumiseen ja keskittymiseen. Jokaisella vangilla on yhden hengen selli, jossa on oma WC, suihku sekä televisio ja DVD-soitin (Riihimäen vankila 2018).

3 Yhteiskunnallisten lähtökohdat Rikosseuraamusalalla

Tässä luvussa käsittelemme yhteiskunnallisia lähtökohtia opinnäytetyöhömmme liittyen. Lähtökohtina käytämme Suomen lakia, muun muassa perustuslain, vankeuslain ja hallintolain osalta. Kerromme vankeuden täytäntöönpanosta sekä rangaistusajan suunnitelmasta.

3.1 Rikosseuraamusalaa ohjaava lainsäädäntö

Asiakaslähtöisyyttä voidaan kuvata usean eri lain kautta. Jo perustuslaissa määritellään perusoikeudet, jotka turvaavat yksilön oikeuksia. Näitä oikeuksia ovat yhdenvertaisuus, oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, rikosoikeudellinen laillisuusperiaate, liikkumisvapaus, yksityiselämänsuoja, uskonnon ja omantunnon vapaus, sananvapaus ja julkisuus, kokoontumis- ja yhdistymisvapaus, vaali- ja osallistumisoikeudet, omaisuuden suoja, sivistykselliset oikeudet, oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin, oikeus työhön ja elinkeinonvapaus, oikeus sosiaaliturvaan, vastuu ympäristöstä, oikeusturva, perusoikeuksien turvaaminen ja perusoikeudet poikkeus oloissa (Finlex, 2018a).

Näistä asiakaslähtöisyyden periaatetta tukevat esimerkiksi Suomen perustuslain 6 ja 7 §, jotka koskevat yhdenvertaisuutta ja oikeutta elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Niissä kirjoitetaan seuraavanlaisesti.

” Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä.

Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.”

” Jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Ketään ei saa tuomita kuolemaan, kiduttaa eikä muutoinkaan kohdella ihmisarvoa loukkaavasti.

Henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ei saa puuttua eikä vapautta riistää mielivaltaisesti eikä ilman laissa säädettyä perustetta. Rangaistuksen, joka sisältää vapaudenmenetyksen, määrää tuomioistuin. Muun vapaudenmenetyksen laillisuus voidaan saattaa tuomioistuimen tutkittavaksi. Vapautensa menettäneen oikeudet turvataan lailla.” (Finlex 2018a.)

Asiakaslähtöisyyttä voidaan pitää, tässä tapauksessa sosiaali- ja terveysalalla, jonkinlaisena arvoperustana työlle. Jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä riippumatta hänen hyvinvointivajeestaan. (Ahonen, Lamminmäki, Suoheimo, Suokas & Virtanen, 2011, 18) Myös perustuslain henki on ihmisarvoa kunnioittava. Tämän lisäksi vankeuslaki vahvistaa edellä mainittuja yksilön perusoikeuksia 5 §:ssä, joka käsittelee vangin kohtelua.

*”Vankeja on kohdeltava oikeudenmukaisesti ja heidän ihmisarvoaan kunnioit-
taen.*

*Vankeja ei saa ilman hyväksyttävää syytä asettaa keskenään eri asemaan rodun, kansallisen tai etnisen alkuperän, ihonvärin, kielen, sukupuolen, iän, perhesuh-
teiden, sukupuolisen suuntautumisen, terveydentilan, vammaisuuden, uskon-
non, yhteiskunnallisen mielipiteen, poliittisen tai ammatillisen toiminnan
taikka muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.*

*Alle 21-vuotiaina rikoksensa tehneille nuorille tuomittua vankeutta täytäntöön-
pantaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota vangin iästä ja kehitysvaiheesta
johtuviin tarpeisiin.” (Finlex 2018c.)*

Hallintolaki säättää 1 luvussa § 1 ja 2 ohjeet valtion ja kunnan viranomaisille, itsenäisille julkis-
oikeudellisille laitoksille sekä eduskunnan virastoille. Sen tarkoitus on toteuttaa ja edistää hy-
vää hallintoa sekä kaikkien oikeusturvaa, ja sitä kautta edistää hallinnon palvelujen laatua ja
tuloksellisuutta. (Finlex, 2018e.) Viranomaisten, eli vankilan työntekijöiden jokapäiväistä työtä
ohjaa osaltaan hallintolaki, jonka takia halusimme työssämme hieman avata sieltä tulevia suun-
tauksia ja velvoitteita työntekijöille. Työntekijöillä on lain tuoma virkavastuu, mutta silti työtä
tehdään omalla persoonalla ja työtehtävistä riippuen eri tyyleillä. Erityisesti tämä näkyy kont-
rastina ohjaajan ja vartijan työnkuviissa.

2 luvun § 6,7,8 ja 9 puolestaan käsittelee hyvän hallinnon perusteita, jotka velvoittavat virka-
miestä kohtelemaan hallinnossa asioivia tasapuolisesti ja käyttämään toimivaltaansa yksin-
omaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Valtion virkamiehen toimien tulee olla puolue-
ettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Lisäksi virkamiehen on toimi-
valtansa puitteissa annettava asiakkaalle hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa ja vas-
tattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin, sekä ohjaamaan asiakas

toimivaltaiseen viranomaiseen. Laista löytyy myös vaatimus hyvälle kielenkäytölle, joka velvoittaa käyttämään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. (Finlex, 2018e.)

Valitsemamme kohderyhmän, seksuaalirikolliset, kanssa toimiessa on erityisesti kiinnitettävä huomiota heidän jo valmiiksi vankila oloissa haastavaan asemaan. Heille on rikostyyppistä huolimatta silti pystyttävä tarjoamaan kaikki laissa määritetyt oikeudet ja tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu. Vaikka vankien liikkuminen on osastolla ja sen ulkopuolella heidän oman turvallisuutensa vuoksi rajatumpaa, tulee heille silti sallia samat toiminnot kuin muillakin vangeilla. Ulkoilu ja ruokailu ovat perusoikeus vangille, joka järjestetään osastosta riippumatta. He pääsevät myös muiden kuin osastolla toimivien viranomaisten vastaanotoille.

Asioiden käsittelyä koskeva 5 luku velvoittaa mm. vankilan sosiaalityöntekijöitä ja vartijoita käsittelemään asiat ilman aiheetonta viivytystä (Luku 5 §23). Lisäksi virkamiehiä koskee myös selvittämisvelvollisuus (Luku 5 §31), joka takaa asiakkaalle, että työntekijä selvittää riittävästi ja asianmukaisesti hankkimalla tarpeelliset tiedot ja selvitykset. (Finlex 2018e.) Tämä liittyy vankilaan erityisesti asiointilomakkeiden muodossa. Ne siis tulee hoitaa viivytyksettä ja jos niistä puuttuu tietoja, tai ne on ohjattu väärin, tulee vastaanottajan tehdä tarvittavat lisäselvitykset ja muutokset.

3.2 Vankeuden täytäntöönpano ja sitä koskevat yleiset periaatteet Suomessa

Vankeuden täytäntöönpano perustuu kansainvälisiin sopimuksiin, perustuslakiin ja mm. vankeuslain 1 luku käsittelee vankeuden yleisiä säännöksiä. Avaamme niitä tässä kappaleessa ”Vankeus-paketti-vankeinhoidon kokonaisuudistus käytännössä”- teoksen kautta. Kirjan ovat kirjoittaneet Ulla Mohell ja Jussi Pajuoja. Vankeuslaissa täytäntöönpano rajataan suunnitelmalliseksi ja hallitusti eteneväksi prosessiksi, jossa tuomitulle laaditaan rangaistusajan suunnitelma. Vuonna 1995 voimaan tullut perusoikeusuudistus vankeutta koskevalle säätelylle, sekä vuonna 2000 uudistettu perustuslaki määrittelevät vankeuden ydinsisällöksi vapauden menetyksen tai sen rajoittamisen. (Mohell & Pajuoja 2006, 15.)

Kansainväliset sopimukset ja suositukset vaikuttavat voimakkaasti myös kotimaassamme vankeutta koskeviin yleissäännöksiin. Yksityiskohtaisia sääntöjä löytyy mm. vankiryhmien jakamisesta, majoittamisesta, hygieniasta, terveydenhuollosta, vangeille tiedottamisesta, henkilökunnasta ja vankien työstä ja koulutuksesta. Näistä on säädetty YK:n vankeudenhoidon vähimmäissäännöissä ja Eurooppa neuvoston vankilasäännöissä. (Mohell & Pajuoja 2006, 17.) Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen (2006:6) mukaiset säädökset ohjeistavat vankiterveydenhuollon toiminnasta, että se tulisi taata vangeille yhdenvertaisesti muun väestön terveyspalveluihin verrattuna. Jokaisesta vankilasta tulisi löytyä vähintään yksi sairaanhoitaja ja lääkäri. Täytäntöönpanon aikana terveydenhuollon tulisi varmistaa, ettei vangille koidu vankeusajasta terveydelle haittaa. Lisäksi vankeusajan loputtua terveydenhuollon tulisi ohjata vapautuva vanki yhteiskunnan terveydenhoitopalveluiden piiriin. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006.)

Vankeuslain 1 luvun 3§:ssä säädetään vankeuden täytäntöönpanolle asettamia vaatimuksia seuraavasti:

” Vankeus on pantava täytäntöön siten, että täytäntöönpano on turvallista yhteiskunnalle, henkilökunnalle ja vangeille. Vankeuden täytäntöönpanosta vastaavien viranomaisten on huolehdittava siitä, ettei vankeuden aikana kukaan oikeudettomasti puutu vangin henkilökohtaiseen koskemattomuuteen. Vankilan olot on järjestettävä niin pitkälle kuin mahdollista vastaamaan yhteiskunnassa vallitsevia elinoloja. Vangin mahdollisuuksia ylläpitää terveyttään ja toimintakykyään on tuettava. Vapaudenmenetyksestä aiheutuvia haittoja on pyrittävä ehkäisemään.” (Mohell ja Pajuoja 2006, 26.)

Vankeuden täytäntöönpanosta vastaava instanssi on Rikosseuraamuslaitos, joka jakautuu eri rikosseuraamusalueisiin, joilla on omat arviointikeskukset sekä vankilat. Tuomioiden täytäntöönpanosta vastaa täytäntöönpanoyksikkö, joka toimii valtakunnallisesti. (Finlex 2018d.)

Vankeusrangaistuksen täytäntöönpanon aloittamisesta säädetään vankeuslain 2 luvussa. 1§ mukaan vankeus on pantava täytäntöön ilman viivytystä, kun tuomio on saanut lainvoiman. Rikosseuraamuslaiton määrää tuomitulle ilmoittautumisajankohdan sekä vankilan mihin tuomitun tulee ilmoittautua. Tuomioistuin tallentaa täytäntöönpanokirjaa varten tarpeelliset tiedot oikeushallinnon valtakunnallisen tietojärjestelmän ratkaisu- ja päätösilmoitusjärjestelmään. Tuomittua kuullaan ilmoittautumisajankohdasta, sijoitusvankilasta ja rangaistusajan suunnitelman laatimisesta. Jos tuomittu ei ilmoittaudu vankilaan sovittuna ajankohtana tai häneen ei muuten saada yhteyttä, voidaan hänet etsintäkuuluttaa Rikosseuraamuslaitoksen toimesta 2 luvun 2a§ mukaan seuraavasti:

- ”1) tuomittua ei tavoiteta, eikä hänen oleskelupaikkaansa saada selville;*
- 2) tuomittu ei noudata kuulemista koskevaa kehotusta;*
- 3) tuomittu ei saavu vankilaan määrättynä ilmoittautumisajankohtana;*
- 4) tuomittu ilmeisesti pakoilee täytäntöönpanoa.”*

(Finlex 2018d.)

Vankilaan ottamisesta määrätään 2 luvun 1 a§:ssä, se perustuu täytäntöönpanokirjaan ja tuomion täytäntöönpanemiseksi annettuun ilmoittautusmääräykseen tai etsintäkuulutukseen. Ulosottomies antaa määräykset muuntorangaistuksien ottamisesta ja tutkintavangeista puolestaan on omat säädökset tutkintavankeuslaissa. Samassa luvussa määrätään myös vangin oikeudesta ilmoittaa lähiomaisilleen vankilaan ottamisesta. (Finlex 2018d.)

3.3 Rangaistusajansuunnitelma

Vankeusrangaistuksen täytäntöönpanon tavoitteena on lisätä vangin valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan. Tätä tuetaan edistämällä vangin elämänhallintaa, yhteiskuntaan sijoittumista sekä estämällä uusien rikosten tekemisen rangaistusaikana. (Finlex 2018c.) Koetaan, että rangaistusajan suunnittelemisella voidaan varmistaa näitä tavoitteita jättevästi, huomioon ottaen resurssit ja turvallisuustekijät (Liimatainen, Rantala, Mäkipää, Tyni 2017, 5). Rangaistusajan suunnitelman, eli ransun, katsotaan antavan henkilökunnalle myönteisiä välineitä vankeinhoitotyöhön, ja vankia voidaan motivoida siihen kirjatun kannustimin. Vangin näkökulmasta vankeusajan toiminta ja erilaiset luvat kytkeytyvät suunnitelman noudattamiseen. Ransun toteutuminen on edellytyksenä monille etuisuuksille ja luville, näistä esimerkkeinä suljetusta vankilasta siirtyminen avolaitokseen, siviilityöluvan saaminen, rangaistusajan pituuteen perustuvan poistumisluvan saaminen ja valvottuun koevapauteen sijoittaminen (Laki valvotusta koevapaudesta). Rangaistusajan suunnitelman toteutuminen huomioidaan myös elinkautisvankien vapauttamisharkinnassa (Finlex 2018c.)

Valtioneuvoston asetuksessa vankeudesta, 3 luku, 15§, luetellaan, mitä pitää ottaa huomioon rangaistusajan suunnitelmaa laadittaessa;

- ”1) tuomitun tai vangin aikaisempi rikollisuus, tuomitun tai vangin tekemän rikoksen tai tekemien rikosten laatu ja tuomitun rangaistuksen pituus;*
- 2) tuomitun tai vangin sosiaaliset olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja voimavarat;*
- 3) arvio tuomitun tai vangin työ- ja toimintakyvystä;*
- 4) tekijät, jotka lisäävät todennäköisyyttä syyllistyä uusiin rikoksiin;*
- 5) tekijät, joilla todennäköisyyttä syyllistyä uusiin rikoksiin voidaan vähentää;*
- 6) turvallisuuteen vaikuttavat tekijät.” (Finlex 2015.)*

Ransu on lähtökohtaisesti kaikille vangeille laadittava yksilöllinen suunnitelma. Se käsittää rangaistusajan suorittamisen, vapautumisen ja ehdonalaisten vapauden, ja siinä päätetään mihin yksilöllisiin, sosiaalisiin, kriminogeenisiin ja muihin tekijöihin rangaistusaikana on tarkoitus vaikuttaa. Suunnitelma kattaa siis koko vankeusajan. Yksilöllisiä tavoitteita voivat olla esimerkiksi koulutukseen, velkojen hoitoon, kuntoutukseen, asenteisiin tai työelämäyhteyksiin liittyvät aiheet. Rangaistusajan suunnitelmalla pyritään kohdentamaan vangille oikeita toimenpiteitä oikeaan aikaan. (Liimatainen ym. 2017, 8.)

Valtioneuvoston asetuksessa vankeudesta, 3 luku, 15§, luetellaan, mitä rangaistusajan suunnitelman tulee sisältää;

- ”1) vankeusajan keskeiset tavoitteet;*
- 2) tietoja osallistumisvelvollisuuteen sisältyvän toiminnan laadusta, sisällöstä ja vaativuustasosta;*
- 3) turvallisuuden ylläpitämiselle asetettavat vaatimukset;*
- 4) tiedon sijoitusvankilasta;*
- 5) suunnitelman mahdollisen poistumisluvan ajankohdasta ja edellytyksistä;*
- 6) suunnitelman mahdollisen valvotun koevapauden ajankohdasta ja edellytyksistä;*
- 7) vapauttamissuunnitelman ja valvontaan määrättävän osalta lisäksi valvontasuunnitelman.” (Finlex 2015.)*

Rangaistusajan suunnitelmat laaditaan rikosseuraamusalueen arviointikeskuksessa tai yhdyskuntaseuraamustoimistossa. Se tulisi valmistella yhteistyössä vankeuteen tuomitun kanssa, mutta suunnitelman tekoon osallistuminen on vangille vapaaehtoista. Eduskunnan oikeusasiamies on kuitenkin korostanut vangin osallistumisen ja aidon kuulemisen tärkeyttä. Vankia kannustetaan osallistumaan toimintaan, jolla pystyttäisiin vaikuttamaan uusintarikollisuutta vähentävästi ja parantamaan vangin toimintakykyä. Suunnitelma kirjataan Rikosseuraamuslaitoksen vankitietojärjestelmään, Vatiin, jota työntekijät päivittävät. Vanki voi saada suunnitelmasta tulosteen sen halutessaan. (Liimatainen ym. 2017, 9-10.)

Vankeuslain mukaan rangaistusajan suunnitelmaa tarkennetaan siinä vankilassa, johon vanki on sijoitettu. (Finlex 2018c.) Sitä on tarkoituksenmukaista päivittää ja tarkentaa säännöllisesti. Nimetty vastuuhenkilö ja arviointikeskus vastaavat siitä, että suunnitelma välittyy laitoksesta toiseen vangin siirtymisen yhteydessä, sekä myös vankilan ulkopuolella toimiville yhteistyötahoille vapauteen siirryttäessä. Kun rangaistusajan suunnitelmaa päivitetään vapautumissuunnitelman muotoon, on vangin suostumuksella huolehdittava siitä, että se tukee vapautumiskunnassa suunniteltavaa hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaa (Finlex 2015.) Nimetty virkamies myös motivoi vankia suunnitelman noudattamiseen. Kuntoutussektorin erityis- ja työtoiminnan henkilöstö osallistuvat omalta osaltaan rangaistussuunnitelman mukaiseen toimintaan vangin kanssa. Näistä esimerkkeinä ohjelmatoiminta, työtoiminta ja opiskelu. (Liimatainen ym. 2017, 10-11.)

4 Asiakaslähtöisyys

Kappaleessa avaamme asiakaslähtöisyyden eri ulottuvuuksia. Tutkimme aihetta sekä sosiaali- ja terveysalan käsitteiden kuten myös rikosseuraamusalan lähtökohdista. Asiakaslähtöisyys on

paljon ja monissa yhteyksissä käytetty termi. Termin sisältöä on kuitenkin vaikea yksiselitteisesti avata, sillä sisältö vaihtelee kontekstin mukaan. Asiakslähtöisyyttä voidaan tarkastella esimerkiksi talousalan näkökulmasta; mitä tuotteita tai palveluita asiakkaat haluavat ja tarvitsevat. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kohdalla asiakkuus on erityistä, koska palvelujen käyttäjä on usein merkittävistä hyvinvointivajeista kärsivä henkilö ja hän voi päätyä palvelujen piiriin myös vasten tahtoaan (Stenvall & Virtanen 2012, 142).

Opinnäytetyössämme keskitymme asiakkaisiin, vankeihin, jotka on tuomittu vankeusrangaistukseen. Sosiaali- ja terveysalalta löytyy erilaisia tutkimuksia asiakslähtöisyydestä ja sen kehittämisestä. Näissäkin tutkimuksissa asiakslähtöisyyttä määritellään eri tavoilla, mutta yhteisyyksiä löytyy. Rostila kiteyttää asian kirjassaan 'Tavoitelähtöinen sosiaalityö' sanoihin "Asiakslähtöisyys sinänsä ei ole toiminnan perustavoite, vaan keino, joilla tavoitteisiin pyritään". Tavallaan asiakslähtöisyyden vastakohtana voidaan pitää järjestelmälähtöisyyttä, jolloin palvelut järjestetään "lintuperspektiivistä" käsin ja niitä katsotaan laajempina kokonaisuuksina. Tällöin palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä korostetaan asiakkaan näkökulman sijaan tehokkuutta, taloudellisuutta ja kilpailuttamista. (Stenvall & Virtanen 2012, 111-113; Laitinen & Pohjola 2010, 13.)

Opinnäytetyössämme jaamme asiakslähtöisyyden muutamaa osa-alueeseen, joiden avulla aihetta on helpompi lähestyä. Näiden pohjalta olemme myös jakaneet vankien haastattelurungon teemoihin. Olemme tehneet jaon löytämiemme asiakslähtöisyyttä käsittelevien teosten avulla, ja nostaneet sieltä käsiteltäviksi yleisimmin esiintyneet osa-alueet. Teoksissa asiakslähtöisyyttä tarkastellaan sosiaali- ja terveysalan ja sen palvelujärjestelmän näkökulmasta. Pyrimme kuitenkin teoriakuvauksessamme linkittämään asiakslähtöisyyden rikosseuraamusalalle jo olemassa olevan tiedon avulla. Kirjallisuudessa yhteinen henki vaikutti olevan se, että asiakslähtöisen työskentelyn arvoperustaa ovat asiakkaan kunnioitus, yksilöllisyyden arvostus ja kumppanuus.

4.1 Kokonaisvaltainen asiakas

Suomalainen sosiaali- ja terveydenhuolto on saanut moitteita palveluiden tuotantolähtöisyydestä sekä järjestelmän pirstaloitumisesta. Tämä näyttäytyy asiakkaalle erilaisten sektorien ja ammattikuntien raja-aitoina, jossa tämän ei kuulu puuttua hoitoprosessiin. (Ahonen, Lamminmäki, Suoheimo, Suokas & Virtanen 2011, 12.) Kun asiakas tarvitsee useampia erilaisia terveys- ja sosiaalialan palveluja, joissa toki pyritään yksilöllisyyteen, on lopputuloksena lukematon määrä mahdollisia polkuja, joita asiakas voi tässä palvelukokonaisuudessa kulkea. Vastuu asioiden eteenpäin viemisestä kuitenkin jää asiakkaalle, palveluntarjoajien vaihtuessa. Ei ole olemassa yhtä asiakassuunnitelmaa, joka kulkisi asiakkaan mukana, vaan rajatut tiedot asiakkaasta tallentuvat kulloisenkin organisaation tietoihin. (Koivuniemi & Simonen 2011, 39.) Rikosseuraamusalalla vangille tai yhdyskuntaseuraamusasiakkaalle laaditaan vastaavasti suunnitelma, jota kutsutaan rangaistusajan suunnitelmaksi (Finlex 2018c). Koska asiakas on yksi ja sama läpi

palvelujärjestelmän, rajatut uudistukset ja innovointi kapeilla osa-alueilla ei riitä kokonaisvaltaiseen asiakaslähtöisyyden kehittämiseen (Ahonen ym 2011, 12).

Instituutiolle säädettyjen velvollisuuksien ensisijaisuus ja tehtävien raja- ja ohjaavat vastuun- jaon kulloinkin asiakkaan asioissa. Asiakas voi siirtyä esimerkiksi sosiaalihuollon palvelusta, vaikkapa päihdekuntoutuksesta, rikosseuraamuslaitokselle suorittamaan rangaistustaan. Kuitenkin näkemys yksikkörajat ylittävään asiakkuuteen palveluntuottajien toimesta, voisi tuoda asiakkaalle lisää ymmärrystä omasta tilanteestaan. Vaikka esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaiset toimivat järjestelmässä omassa kapeassa prosessissaan (röntgen, laboratorio ynnä muut), pienet eleet voivat ohittaa järjestelmän raja-aitoja. Työntekijä voi avata asiakkaalle jokaisen prosessin vaiheessa tämän kokonaistilannetta, sekä kuvata tulevaa vaihetta. Näin ihminen ei ole ”hukassa” palvelujen keskellä, vaan asiakas näkee selkeämmin eri palvelujen tarkoituksen. Työntekijä voi käydä asiakkaan kanssa läpi esimerkiksi tämän sairautta tai kuntoutuksen tavoitteita, jonka avulla asiakas myös helpommin sitoutuu palveluihin. (Koivuniemi & Simonen 2011, 39-45.) Riihimäen vankilan STOP-osastolle vanki hakee itse Suomen muista vankiloista. Jo hakuprosessin alkuvaiheessa käydään läpi tekijöitä, joiden vuoksi vanki STOP-osastolle hakee. (Riihimäen vankila 2018.) Palvelutuotannon kannalta asiakaslähtöisyydellä voidaan parhaimmillaan edistää vaikuttavuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta (Ahonen ym. 2011, 12).

Asiakasta ei tulisi nähdä palveluun tulevana irrallisena asioijana, vaan huomioida hänet ihmisenä hänen omassa elämismailmassaan. Asiakkaan tilanteeseen vaikuttavat historiallisuus, situationaalisuus ja lokaalisuus. Työn kohde on asiakas elämäntilanteessaan, ei asiakkaan muuttaminen. Asiakas kantaa mukanaan historiaansa ja ainutlaatuisia kokemuksiaan, jotka tulee ymmärtävästi huomioida. Yhtä lailla elämänhistoriaan liittyy raskaita kokemuksia, jotka heijastuvat nykyhetkeen, mutta myös kannattelevia tekijöitä, jotka voivat positiivisesti vaikuttaa tulevaisuuteen. Jälleen, asiakasta ei voi irrottaa elämästään muutettavaksi, vaan huomioon tulee ottaa asiakas kokonaisvaltaisesti. Lokaalisuus taas liittyy paikkaan tai paikkoihin, joista asiakkaan kokemukset ja tilanne ovat lähtöisin. Myös tarpeet voivat vaihdella lokaalisuuden mukaan; on eri asia tukea ja löytää erilaisia väyliä työttömälle asiakkaalle, joka asuu kaupungissa, jossa on erilaisia väyliä työllistymiseen tai kouluttautumiseen, kun taas asiakkaalle joka asuu maaseudulla, kaukana näistä mahdollisuuksista. Asuinpaikkaan puolestaan voivat vaikuttaa sosiaalinen tukiverkosto, arvot tai kulttuurilliset sidokset. Jokainen asiakas sijoittuu omalla tavallaan toiminta- ja elämisympäristöönsä. Aktiivinen työntekijä huomioi näitä seikkoja ja myös ymmärtää, että joskus asiakkaan tekemiksi oletetut valinnat ovatkin yhteiskunnallisesti määrättyneitä. (Laitinen & Pohjola 2010, 61-64.) Situationaalisuus ja lokaalisuus korostuvat etenkin vankeusrangaistuksen loppuvaiheessa, kun vangin rangaistusajan suunnitelmaa täydennetään vapauttamissuunnitelmalla. Vapauttamissuunnitelmassa huomioidaan vangin edellytykset selviytyä vapaudessa sekä hänen tarpeensa palvelujen suhteen. (Finlex 2018c.)

Rikosseuraamuslaitos, Kuntoutussäätiö, Vankiterveydenhuollon yksikkö, ViaDia ry ja Helsingin Diakonissalaitos ovat kaikki mukana hankkeessa 'Vankeusaika mahdollisuutena - yhteisiasiakkuus sosiaalista osallisuutta ja työllisyyttä tukevista verkostoista (2016-2019). (Rikosseuraamuslaitos 2018d). Tässä hankkeessa on tavoitteena muun muassa

"Kehittää palvelujärjestelmää ja yhteistyötä, jotta rikostaustaisten olisi mahdollista saada paremmin palveluita ja tukea rikoksettomaan elämään".

sekä

"Edistää yksittäisten asiakkaiden kohdalla riittävän pitkien palvelupolkujen syntymistä - syntyy valtakunnallisia toimintamalleja, hyviä käytäntöjä ja toimintarakenteita". (Rikosseuraamuslaitos 2018d).

Hanke-esittelyssä kerrotaan, että hankkeelle on tarvetta, koska nimenomaan rikostaustaiset ovat heikossa asemassa ja palvelujärjestelmämme hajanainen (Rikosseuraamuslaitos 2018d). Palvelujärjestelmän hajanaisuus nousee esille myös omassa teoriassamme liittyen asiakaslähtöisyyteen. Hanke-esittelyssä mainitaan erilaisia palveluita joissa rikostaustainen "elää"; muun muassa Kela, maakuntauudistus ja sosiaalihuoltolaki. (Rikosseuraamuslaitos 2018d).

4.2 Oikeudet omaava asiakas

Suomen perustuslaki velvoittaa julkisen vallan edistämään kansalaisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Jokaisella on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon, sekä oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemaa turvaavat useat lait ja säännökset, joista 1990- ja 2000-luvuilla keskeisimmät ovat olleet sosiaalihuollon asiakaslaki ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Myös vangin oikeuksista määrätään vankeuslaissa; vankeuden sisältö on vapauden menetys tai sen rajoittaminen, eikä vankeuden täytäntöönpano saa aiheuttaa vangin oikeuksiin tai olosuhteisiin muita kuin niitä rajoituksia, joista säädetään lailla. (Finlex 2018c). Sosiaali- ja terveysalan laeissa säädetään muun muassa tiedonsaantioikeudesta ja oikeudesta tehdä omaa hoitoa koskevia päätöksiä. (Sosiaali- ja terveysministeriö) Sosiaalihuollon asiakaslain 1 §:ssä jopa mainitaan, että "Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä...", vaikka termiä ei erikseen laissa täsmennetäkään.

Asiakaslähtöisyyttä voidaan tarkastella juridisesti asiakkaan oikeuksien kautta, joita ovat ihmisoikeudet, perusoikeudet ja vapausoikeudet. Asiakkaan asema Suomessa onkin kohtalaisen hyvä, mitä tulee laissa määriteltyihin oikeuksiin. Asiaa kuitenkin vielä harvoin nostetaan alalla yleisiin puheenvuoroihin, ehkä siksi, että osa oikeuksia koskevista laeista ovat verrattain uusia (esimerkiksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista: 22.9.2000/812). Toisaalta voi olla, että puheissa mielellään käytetään hienoja ilmauksia asiakkaan oikeuksista, mutta niitä heikosti kiinnitetään asiakkaiden oikeisiin elämäntilanteisiin (Laitinen & Pohjola 2010, 65-66; Ahonen ym. 2011, 16) Kuitenkin ammattilaisen tulisi tiedostaa lain hänelle asettamat

velvoitteet. Jos asiakas kokee, että hänen laillisia oikeuksiaan on poljettu, voi hän pyytää tukeen laillista apua. Tällöin työntekijä on selontekovelvollinen toiminnastaan lain periaatteiden ja asiakkaan oikeuksien osalta. (Laitinen & Pohjola 2010, 12)

Asiakaslähtöisyyden perusajatuksena on asiakkaan kunnioittava ja asiallinen kohtaaminen. Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n mukaan

”Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.” (Finlex 2018d.)

Jotta asiakas kokisi kohtelun hyväksi, ei aina ole kyse suurista asioista. Se voi kenttätyössä näyttäytyä työntekijän inhimillisyytenä ja tapana, jolla hän kohtaa asiakkaan. Asiakas ei ole työntekijälle huumeidenkäyttäjä tai syöpäpotilas, vaan ihminen, jonka asiaa pyritään aidosti edistämään. Kaikkien palveluja tarjoavien henkilöiden ei tarvitse kantaa samaa roolia, mutta asiakaskokemuksen kannalta on tärkeää, että edes jossakin vaiheessa prosessia inhimillisuus tulee esille. Rikosseuraamusalalla vangin kanssa toimivia työntekijöitä voivat olla esimerkiksi ohjaajat, vartijat, psykologit, työnjohtajat ja erityisohjaajat. Myös vankiterveydenhuollon henkilöstö tapaa tarvittaessa vankia, mutta tästä vastaa Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos, jonka kanssa rikosseuraamuslaitos tekee yhteistyötä. (Rikosseuraamuslaitos 2017a.) Vaikuttamalla palveluiden joustavuuteen ja niiden lähestyttävyyteen voidaan lisätä positiivista tunnetta palveluista. Tämä myös lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutuneisuutta omaan hoito- tai kuntoutusprosessiinsa. Toisaalta asiakas voi kokea saamansa palvelun huonoksi mielikuviansa ja vallitsevien asenteiden kautta, vaikka hänen saamansa palvelu olisikin laadukasta. Tästä esimerkkinä julkiset ja yksityiset palvelut, joissa julkiset palvelut yleisesti nähdään huonompi laatuina. Näihin asenteisiin organisaatiot voivat vaikuttaa vain pitkäjänteisellä ja laadukkaalla työskentelyllä. (Ahonen ym. 2011, 20-21, 26-27.)

Jotta asiakas voi toimia hoidossaan subjektina ja olla mukana tekemässä sitä koskevia valintoja, on asiakkaan saatava kyseessä olevaa asiaa koskeva tarpeellinen tieto. Oikeus tietoon on yksi itsemääräämisoikeuden osa. (Laitinen & Pohjola 2010, 97.) Asiakas tarvitsee myös tiedon esimerkiksi sairaudestaan, jotta syntyy palveluymmärrys; mihin tarvitsen tätä palvelua, missä asiassa se minua tukee tai auttaa. Oman asiakkuuden ymmärtämisen kautta syntyy sitoutuminen hoitoon tai kuntoutukseen. (Ahonen ym. 2011, 22.) Asiakkaalla on pääasiallisesti oikeus omiin tietoihinsa ja niiden käsittelyyn. Terveystieteellinen syy (esimerkiksi tietojen saanti vaarantaisi potilaan psyykkisen terveyden) tai laissa säädetyt poikkeukset voivat estää asiakasta/potilasta näkemästä omia tietojaan. (Laitinen & Pohjola 2010, 99-100.)

Nykyisessä palvelukulttuurissa vaikuttaa kuitenkin siltä, että asiakasta koskeva tieto on siirretty asiakkaan ulottumattomille. Pelätään, että asiakaslähtöisyys lisää uskoa asiakkaiden omaan kykyyn määritellä tarpeensa ja vie fokuksen pois todellisista tarpeista, joita asiakas ei itse havaitse tai myönnä. Tästä on seurannut lääketieteellisen asiantuntijuuden ylikorostuminen, jossa vastuu on siirretty esimerkiksi lääkäreille. Tämä taas osaltaan johtaa asiakkaiden passivoitumiseen, koska heitä koskeva tieto ja päätökset ovat heidän ulottumattomissaan. Asiakkaalle olisiikin hyvä jo hoidon alkuvaiheessa avoimesti jakaa häntä ja hänen hoitoaan koskevaa tietoa, sillä tieto aktivoi asiakasta. (Ahonen ym. 2011, 25.) Kuntoutumisessa on kyse siitä, miten asiakas sisäistää uuden tiedon ja pystyy käyttämään sitä hyödykseen parantaakseen ja kehittämään omaa tilannettaan (Tossavainen 1995, 65).

Asiakkaan tiedonsaantia käytännössä voidaan lisätä erilaisin keinoin. Yksi asiakkaassa luottamusta herättävä ja yksinkertainen keino on huolehtia siitä, että tietoa asiakkaan oikeuksista on helposti saatavilla ja näkyvillä paikoilla palveluyksikössä. Vankiloissa vangit saavat perustietoa toiminnasta ainakin järjestyssäännöistä, jotka on laadittu joka vankilaan. Järjestyssäännöistä vanki saa tietoa esimerkiksi koskien tapaamisia, puhelimen käyttöä, laitostyöväkälässä asiointia ja omaisuuden hallussapitoa. (Rikosseuraamuslaitos 2018b.)

Kun tieto oikeuksista on helposti saatavilla, asiakas tietää, että palvelun tuottaja tuntee asiakkaan oikeudet. Myöskään sosiaali- ja terveysalan ammattilaiselle itsestään selvä tieto ei välttämättä ole sitä asiakkaalle, ja myös tämä tulee ottaa huomioon. Lähityöhanke sisältää ovat muun muassa vangin neuvominen ja perehdyttäminen vankilan sääntöihin ja toimintaan ja vastaa tältä osalta vangin oikeuteen tiedonsaannista. (Lähityöhanke 2016-2017.) Jos jotakin tietoa ei asiakkaalle voida jakaa, tulee asia pystyä perustelemaan. Kaiken kaikkiaan, palvelun tulisi olla asiakkaalle mahdollisimman läpinäkyvää. Usein organisaatioiden palautemahdollisuudet ovat kasvottomia, eivätkä anna asiakkaalle tietoa, mihin tai miten palaute käsitellään (esimerkiksi palautelaatikon ilman informaatiota). Palautelaatikon yhteydessä olisi ainakin oltava tieto kenelle palaute menee ja miten se käsitellään. (Ahonen ym. 2011, 28-29.)

Rikosseuraamuslaitoksen tutkimuksessa ”Laatuaikaa vankilassa?” vankilaelämän laatuun vaikuttavista tekijöistä nousee esiin ulkomaalainen tutkimus, joka on toteutettu viidessä eri vankilassa Lieblingin ja Arnoldin toimesta. Tutkimuksen tuloksissa käy ilmi, että humanisuus, kunnioitus, reiluus, turvallisuus sekä tuki ovat vankien ja henkilökunnan välisessä kanssakäymisessä merkittävässä roolissa. Vankilat, joissa esimerkiksi reiluus ja tuki koetaan alhaiseksi, esiintyy myös paljon kurinpidollisia ongelmia. Auktoriteetin ali- ja ylikäytöstä mainitaan, että se saattaa osaltaan vaikuttaa turvattomuuden tunteeseen laitossuhteissa. (Linderborg, Blomster, Tyni & Muiluvuori 2012, 16-17.)

4.3 Objektista subjektiksi

Ihmisen arjessa selviytyminen on aktiivinen prosessi. Asiakasta ei voi kuntouttaa, mutta asiantuntijat voivat tukea kuntoutumista (Koivuniemi & Simonen 2011, 128). Asiakaslähtöisessä työskentelyssä pyritään synnyttämään asiakkaalle mahdollisuuksia hänen toimintavoimansa kasvulle (Rostila 2001, 39). Asiakkaan osallistaminen hoitoprosessiin tarkoittaa palveluntuottajan näkökulmasta sitä, että asiakas nähdään resurssina ja toimijana, palvelun kohteen sijasta. Tätä tarkoittaa että ”objektista tulee subjekti”. Tällaisessa vuorovaikutuksessa molemmat osapuolet, asiakas sekä ammattilainen, tuovat vuorovaikutukseen oman osansa; asiakas oman elämänsä tuntemuksen ja voimavarat, ammattilainen ammatillisen osaamisen ja taidon. (Ahonen ym. 2011, 29.) Edellä kuvatun kaltaisia työskentelytapoja kuvataan kirjallisuudessa esimerkiksi sanoilla voimaannuttaminen (empowerment) ja osallistaminen. Rikosseuraamusalalla uusintarikollisuuteen vaikuttaminen on yksi keskeisimpiä tavoitteita ja rikosseuraamusasiakkaiden valmiuksia rikoksettomaan elämään pyritään parantamaan monenlaisin keinoin. Näitä ovat esimerkiksi kuntouttavat toimintaohjelmat, kurssit tai osaston päiväohjelmaan sisältyvä toiminta. Psykososiaaliseen kuntoutukseen sisältyy myös päihde- ja sosiaalityötä. (Rikosseuraamuslaitos 2018c.)

Usein puhe asiakkaan osallisuudesta hoidossaan jää hyvin yleiselle tasolle. Katsotaan, että on riittävää, kun asiakas on prosessissa osallisena, häntä kuullaan ja asiakkaan tavoitteet kirjataan ylös hoito/kuntoutussuunnitelmiin. Tällöin kuitenkin palvelujärjestelmä määrittää ehdot sille, missä asioissa ja missä määrin asiakas voi lopulta olla osallisena. Esimerkiksi, asiakas on paikalla omaa hoitoaan koskevissa palaverissa ja tapaamisissa, mutta asioista puhutaan hänen ”ylitse” ja asiakkaalle voi lopulta jäädä epäselvä kuva siitä, mitä lopulta sovittiin. Asiakas voi olla osallinen, mutta hän ei pääse osallistumaan. Osallistuva asiakas on aktiivinen ja vuorovaikutus työntekijän kanssa perustuu yhteistyölle. Tämän mahdollistamiseksi toteutetaan erilaisia vuorovaikutustilanteita, joissa asiakasta aidosti kuullaan. Tapaamisissa voidaan käydä neuvottelu-, arviointi- ja palautekeskusteluja. Asiakkaan näkemykset myös vaikuttavat palveluiden toteutukseen. (Laitinen & Pohjola 2010, 58.) Rikosseuraamusalalla rangaistusajan suunnitelman laatimiseen osallistuminen on vangille vapaaehtoista, mutta toivottavaa. (Liimatainen ym. 2017, 9-10.) Aiemmin mainitsemassamme ’Vankeusaika mahdollisuutena’-hankkeen tavoitteena on myös rikostaustaisten henkilöiden osallisuuden lisääminen. (Rikosseuraamuslaitos 2018d).

Kaikista edistyneimmässä osallisuuden muodossa asiakas ja työntekijä toimivat kumppaneina. Yhteistyösuhteessa asetetaan tavoitteet ja työskentelyprosessi toteutetaan yhdessä. (Laitinen & Pohjola 2010, 58.) Tästä esimerkkinä joissakin kehitysvammaisten asumispalveluissa mahdollistettu osallisuus. Vuonna 2010 valtioneuvosto teki periaatepäätöksen kehitysvammaisten asumisen ja siihen liittyvien palvelujen järjestämiseksi. Tästä syntyneen KEHAS-ohjelman seurantaryhmä keräsi vuonna 2015 hyviä käytäntöjä eri puolilta Suomea. Nämä hyvät käytännöt ovat

toimintamalleja, jotka edistävät kehitysvammaisten osallisuutta omaan asumiseen liittyvissä asioissa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2018.)

Eri puolilla Suomea toimivien asumisyksiköiden hyviä käytäntöjä osallisuuden lisäämiseksi,

”- Positiivinen riskiarviointi on päivittäisessä käytössä, ja myös epäonnistumiset ovat sallittuja. Työyhteisössä käydään jatkuvaa keskustelua toiminnan etiikasta sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Asiakkaat osallistuvat yksilöllisten toimintatapojen pohtimiseen.

- Periaatteena on, että asiakkaat saavat päättää mahdollisimman pitkälle omista asioistaan. Työvälineinä käytössä ovat mm. yksilökeskeisen elämänsuunnittelun välineet, riskien arviointi, keskustelut ja vaihtoehtojen tarjoaminen.

- Arjessa omannäköinen elämä ja yhdessä sovitut pelisäännöt tasapainotetaan, mikä vähentää haastavia tilanteita. Asiakkaiden kanssa käydään keskusteluja oikeasta ja väärästä. Toiminnassa huomioidaan asiakkaiden vireystila.

Asiakkaan kanssa neuvotellaan siitä, millä tavoin henkilökunta voi tarvittaessa puuttua tilanteeseen. Haastavat tilanteet puretaan asiakkaiden kanssa jälkikäteen.

- Asiakkailla on käytössään yksilölliset viikko-ohjelmat. Viikoittain järjestetään yhteisöpalaveri, jonne asiakkaat tuovat omia aiheitaan. Asukastyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain.” (Vernerinet, 2016).

Käytännöissä osallisuutta lisäävät keskustelut yksilöllisesti ja ryhmissä. Asumisyksiköissä on järjestetty tilanteita, joissa asiakkaat voivat vaikuttaa ja tuoda oman mielipiteensä esille. Yksilöllisyys on huomioitu muun muassa viikko-ohjelmissa. Erityisesti kolmannella sektorilla kehitetään toimintatapoja itsemääräämisoikeutta ja voimaannuttamista korostavien periaatteiden pohjalta. Tästä yksi esimerkki on Tukikohta ry (entinen Omaiset huumetyön tukena- järjestö), jonka arvoja ovat asiakaslähtöisyys, kunnioittava kohtaaminen, osallisuus, avoimuus ja luotettavuus. Toiminta nousee asiakaskunnan tarpeista ja ihminen hyväksytään tasa-arvoisena toimijana. (Tukikohta ry.)

Suomalaisessa terveydenhoidossa nähtävä hoitokulttuuri, jossa asioita tehdään asiakkaan puolesta, saattaa toimia asiakaslähtöisyyden periaatteita vastaan. Henkilökunta voi ajatella hyväntahtoisesti olevansa avuksi ja hoitavansa asiat nopeammin. Tämä kuitenkin passivoi ja heikentää asiakkaan toimintakykyä entisestään. Sosiaali- ja terveystieteissä asiakkuus ei ole aina vapaaehtoista ja tämä voi asettaa tietyissä tilanteissa rajoja asiakkaan osallistamiselle ja vastuuttamiselle. Pakkoasiakkuuden ei pitäisi kuitenkaan antaa olla asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen esteenä tilanteissa, jotka eivät vaadi kriisi- tai pakkotoimenpiteitä. (Ahonen ym.)

2011, 32.) Vankilaympäristössä vangin voi olla haastavaa toimittaa asioitaan jotka vaativat internetyhteyden. Näitä voivat olla esimerkiksi toimeentuloon, työhön, koulutukseen tai asunto-asioihin liittyvät asiat. Vankeuslain mukaan vangille voidaan antaa lupa sähköpostin ja internetin käyttöön, jos käytöstä ei aiheudu vaaraa vankilan järjestykselle, vankilan/vangin/muun henkilön turvallisuudelle tai jos viestin lähettäjältä tai vastaanottajasta ei pystytä varmistumaan. (Finlex 2018c.) Lähityöhankkeessa yhdeksi keinoksi sen tavoitteisiin pääsemiseksi mainitaan vankien sähköisen asioinnin mahdollisuuksien huomioiminen ja sen kehittäminen osaksi osastojen toimintaa (Lähityöhanke 2016-2017). Toimivilla ja turvallisilla yhteyksillä vankeja voitaisi mahdollisesti vastuuttaa ja ohjata omatoimisuuteen omien asioiden hoitamisessa.

4.4 Asiakas oman elämän asiantuntijana

Palvelujen asiakaslähtöinen kehittäminen edellyttää uudenlaista asiantuntijuuden ymmärrystä. Vuosia kouluttautuneella sosiaali- ja terveysalan ammattilaisella on ilman muuta asiantuntijuus alallansa. Eteenpäin menneksemme meidän on huomioitava toinen yhtä tärkeä asiantuntijuuden puoli, se, jonka asiakas pystyy tuomaan palveluprosessiinsa ja palvelutuotantoon. Asiakkailla on tietoa paikallisista olosuhteista, he vähintäänkin tiedostavat oman ongelmansa olemassaolon ja heillä on näkemys käyttämiensä palveluiden toimivuudesta. Asiakkaan asiantuntijuus on siis merkityksellistä ja organisaatioiden tulisi suhtautua sen sisältöön ja laatuun uudella tavalla. (Stenvall & Virtanen 2012, 176-177.)

Tutkimukset ovat vahvistaneet asiakkaiden kuuntelun välttämättömyyttä terveydenhuollon prosesseissa. Esteitä kuulemiselle voivat olla kiire ja rutiininomaisuus terveydenhuollon toiminnassa. Mutta eivätkö henkilökohtaiset, arkeen liittyvät tavoitteet kuntoutumisessa ole niitä tärkeimpiä vaikuttavuuden kannalta? Kun näihin tarpeisiin pystytään vastaamaan, ylläpidetään kuntoutujan motivaatiota toimintaan osallistumiseen ja siitä hyötymiseen. Ainoastaan ymmärtämällä vuorovaikutus asiakkaan, tämän omaisten ja palveluiden tuottajien välillä, voimme vaikuttaa tuloksellisuuteen ja vaikuttavuuteen. (Koivuniemi & Simonen 2011, 53-54)

Hoidon tai kuntoutuksen tavoitteet palvelevat prosessissa monia tehtäviä. Ne ilmaisevat osapuolten pyrkimysten yksimielisyyttä, tarjoavat suunnan ja jatkuvuutta, mahdollistavat edistymisen seurannan sekä tuloksellisuuden arvioinnin. Tavoitteet ovat prosessille hyvin tärkeä osa. On kuitenkin eroja siinä, työstetäänkö tavoitteita vapaaehtoisen tai ei-vapaaehtoisen asiakkaan kanssa. Vapaaehtoisesti palvelun piirissä olevan asiakkaan kanssa valitun tavoitteen tulisi asiakkaan mielestä aidosti parantaa hänen tilannettaan. Tavoitteen kohteen tulisi olla asiakkaalle tärkeä, koska tällaisten asioiden saavuttamiseksi asiakas luultavasti ponnistelee. Asiakkaat kuitenkin kaipaavat tavoitteiden asettamisessa työntekijän aktiivista roolia. Asiakaslähtöisyys ei toteudu sillä, että työntekijä kysyy asiakkaalta ”mikä on sinun tavoitteesi?” ja kirjaa asiakkaan antaman vastauksen suunnitelmaan. (Rostila 2001, 75-76.) Tavoitteen asettelu vaatii molempien osapuolien asiantuntijuutta. Myös ei-vapaaehtoisten asiakkaiden kanssa tavoitteiden tulisi

kaikesta huolimatta olla heidän motiiveihinsa sopivia. Työ joka tehdään esimerkiksi rangaistuksen välttämisen tai etuuden saamisen vuoksi, eivät tulokset ole välttämättä ole yhtä kestäviä. Siten olisikin hyvä, jos pystyttäisiin sovittamaan yhtäältä asiakkaan näkemykset ja tehtävänantajien ehdot. (Rostila 2001, 76)

4.5 Rikosseuraamusala ja asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyyttä ei tietomme mukaan ole rikosseuraamusalalla sen sananmukaisessa merkityksessä tutkittu. Tämän vuoksi käyttämämme teoria asiakaslähtöisyydestä on sosiaali- ja terveysalan puolelta. Asiakaslähtöisyys kuitenkin näkyy rikosseuraamusalan työskentelyssä enenevissä määrin, ja yksi esimerkki tästä on ”Lähityö hanke”, joka omalta osaltaan vastaa vuosille 2016-2019 asetettuun tavoitteeseen vuorovaikutuksellisen lähityön lisäämisestä henkilökunnan ja vankien välillä (Lähityö hanke 2016-2017, 3). Hankkeen perustaminen on lähtöisin Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksiköstä vastaamaan yhteiskunnan paineisiin. Lähityö-hankkeen päällimmäinen tarkoitus on tukea vuorovaikutuksellisen lähityön kehittämistä valvonta- ja ohjaushenkilöstön keskuudessa. Sen ei kuitenkaan ole tarkoitus olla henkilöstön ensisijainen päämäärä. (Ylisassi, Seppänen, Uusitalo, Kalavainen & Piispanen 2016, 19.) Vaikka suunnitelmassa ei suoraan puhuta asiakaslähtöisyydestä, sisältää se niin paljon yhtäläisyyksiä, että koimme tarpeelliseksi avata lähityöhanketta työssämme.

Laki Rikosseuraamuslaitoksesta korostaa, että laitoksen tulee lisätä tuomittujen valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan (Laki Rikosseuraamuslaitoksesta, 1 luku, 2§). Vankeuslaissa on osoitettu vangille osallistumisvelvollisuus, joka tämän tulisi saada täyttää (Vankeuslaki, 8 luku, 2§) ja laki sisältää periaatteen (Vankeuslaki, 4 luku, 8§), jonka mukaan vankia ei tule sijoittaa suljetumpaan vankilaan tai vankilan osastoon kuin järjestys ja turvallisuus sitä edellyttävät. (Finlex 2018b; Finlex 2018c) Vaikka kuntoutus tähtää uusintarikollisuuden vähentämiseen ja rikoksentekijöiden integroitumiseen takaisin yhteiskuntaan, ei näiden välinen suhde silti ole yksiselitteinen. Vankilatuomion on todettu lisäävän uusintarikollisuutta huomattavasti esimerkiksi yhdyskuntaseuraamuksiin tuomittuja enemmän. Vankeusrangaistus nähdäänkin usein enemmän haittoja tuottavana, ja jopa sitä lisäävänä laitoksena. (Ylisassi ym. 2016, 17.) Muun muassa näiden kohtien kehittämiseen ja tilanteen parantamiseen lähityö hanke tähtää. Hankesuunnitelmassa mainitaan myös vankilan toimintaprosessien ja -kulttuurien kehittämisestä, johon myös lähityön käynnistäminen vahvasti liittyy. (Lähityö hanke 2016-2017, 4)

Lähityö-hankkeessa on tarkasteltu mitä lähityö voisi tarkoittaa valvontahenkilöstön tekemänä. Tällä hetkellä vankilatyö on tasapainottelua kahden erilaisen tehtäväkuvan välillä, rangaistuksen ja turvallisuuden valvonta ja kuntouttaminen. Työnkuvan muutos luo paineita perinteisen vartioinnin rinnalle, se muokkaa valvonta- ja ohjaushenkilöstön työkuultuuria ja työprosesseja, sekä vaikuttaa henkilöstön yhteistyön kehitykseen. Tulevaisuudessa eri ammattiryhmien yhteistyö tulee olemaan vielä merkityksellisemmässä asemassa. (Ylisassi ym. 2016, 18.)

Projektisuunnitelmassa määritellään lähityötä. Sitä toteutetaan kaikessa kohtaamisessa ja arkipäivän tilanteissa niin vankien kuin yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden kanssa. Lähityössä työntekijällä on aktiivinen rooli kontaktien luomisessa ja niiden ylläpidossa. Lähityön sisältönä voi olla esimerkiksi vangin neuvominen, perehdyttäminen sääntöihin ja toimintaan, asioiden hoitaminen, keskustelu, kuuntelu, toimintaan puuttuminen ja ohjaaminen ja motivointi toimintaan. Lähityöllä mahdollistetaan parempi vankituntemus, jonka myötä turvallisuus vahvistuu. Lähityöllä aktivoidaan muutostyöhön, omatoimisuuteen ja valmennetaan vapauteen. (Lähityöhanke 2016-2017, 4) Näillä toimilla mielestämme vahvistetaan myös asiakaslähtöisyyden toteutumista.

CPT:n (European Committee for the Prevention of Torture and Inhuman or Degrading Treatment or Punishment = Euroopan neuvoston kidutuksen vastainen komitea) vähimmäissäännön mukaan vangin tulisi saada viettää sellin ulkopuolella aikaa vähintään kahdeksan tuntia ja että hänelle olisi tällöin järjestetty mielekästä toimintaa (työ, koulutus, liikunta). Lokakuussa 2014 31%:lla suljettujen vankiloiden vangeista tämä mahdollisuus ei toteutunut. Lähityöllä pyritäisiin lisäämään vankien toimintoihin osallistumista etenkin niiden vankien kohdalla, joilla siihen on kaikkein heikoimmat mahdollisuudet.

Lähityön tarkoituksena on siirtyä kohti aktivoivaa lähityötä. Hanke teki esiselvitystä sen hetkistä käsityksistä, miten lähityö näyttäytyy jokapäiväisessä työssä. Se oli suoraa vuorovaikutusta pääasiassa puheen kautta. Sen tarkoitus oli taata turvallisuus, pitää yllä päiväjärjestystä ja lisätä vankituntemusta. Vaikka lähityöhön suhtauduttiin myönteisesti, siitä löytyi silti monia sujumattomuuksia. (Ylisassi ym. 2016, 117.)

Suurimman ongelmakohdat liittyivät päivittäisen työn sujumiseen, resursseihin ja yhteistyöhön. Työntekijöillä oli jo hyvä tietotaito koskien vankien kuntoutuksen tavoitteita ja Rikosseuraamuslaitoksen yleisistä pyrkimyksistä kohti avoimempaa täytäntöönpanoa. Kehitysideoita lähdettiin tutkimaan lähityöpajoissa eri vankiloissa ympäri Suomea. Työntekijät keräsivät tietoa onnistumis- ja häiriökokemuksistaan, joista peilautui aktivoivan lähityön eri näkökulmia mm. koskien vankien motivaatiota tai kykyä osallistua vankitoimintoihin. (Ylisassi ym. 2016, 119-120.)

Pajaproessin aikana toteutettiin kuusi kehittämiskokeilua, jotka kohdistuivat vankien aktivointiin, uusien käytäntöjen kokoamiseen, vangin perehdyttämiseen osastolle, vankia koskevien tietojen kirjaamiseen, vankien liikkumiseen osastolla ja heidän sijaintiaan koskevan tiedon hallintaan. Aktivoivan lähityön lisäksi tarkoituksena oli osallistaa työntekijöitä oman työnsä kehittämiseen, tarkastella vanhoja menetelmiä ja etsiä uusia toimintatapoja. (Ylisassi ym. 2016, 121-124.)

Rikosseuraamuslaitos on julkaissut 2016 toteutetun laatumittauksen, jonka tarkoituksena oli mitata yhdyskuntaseuraamustoimistojen sekä vankiloiden laatua vankien ja henkilökunnan

näkökulmasta. Tuloksien mukaan vangit kokivat laadun yleisesti ottaen huonommaksi kuin yhdyskuntaseuraamusasiakkaat. Vangit kokivat, ettei henkilökunta ollut perehtynyt yksilölliseen tilanteeseen, eikä heitä kuultu, myös perehdytys koettiin puutteellisenä. Kuitenkin suhde henkilökuntaan koettiin molemmissa instansseissa hyväksi. Vankilassa oleville rangaistusajan suunnitelmaa ei koettu hyödylliseksi, mutta silti sitä oltiin pääasiassa sitoutuneita noudattamaan. Vangit olisivat halunneet lisää mahdollisuuksia toimintaan osallistumiseen. (Linberborg, Blomster, Muiluvuori, Tyni & Laurila 2017, 9-22.)

Tuloksista käy ilmi, että noin puolet vangeista koki kohtelun olevan oikeudenmukaista ja kolmannes koki, että häntä kuullaan itseä koskevassa päätöksenteossa. Yli puolet vastasi terveydenhuollon toimivan pääasiassa hyvin, kuitenkin 31% kertoi olevansa tyytymättömiä henkilökunnan tapaan perehtyä vangin tilanteeseen. Kuitenkin avoimissa vastauksissa hoidon tasoa pidettiin huonona, eikä samoja lääkkeitä saanut kuin siviilissä. Noin puolet kertoi ilmapiirin laitoksissa olevan hyvä ja seitsemän kymmenestä kertoi saavansa omaa rauhaa. Hieman alle puolet koki henkilökunnan kohtelun kunnioittavana ja joka toinen kertoi henkilökunnan vastaavan kysymyksiin asiallisesti. Enemmistö ilmoitti tulevansa hyvin toimeen vankilan henkilökunnan kanssa. (Linberborg ym. 2017, 9-22.)

'Vankeusaika mahdollisuutena - yhteisasiakkuus sosiaalista osallisuutta ja työllisyyttä tukevissa verkoistoissa (2016-2019) hanke on myös yksi esimerkki siitä, että asiakaslähtöisyyden elementtejä huomioidaan entistä enemmän myös rikosseuraamusalalla. Mielestämme tämä kertoo, että tarve on nähty ja siihen myös vastataan. Hankkeessa tärkeänä tavoitteena on löytää uusia tapoja toteuttaa asiakastyötä yhteistyökumppanien kanssa (Rikosseuraamuslaitos 2018d).

5 Tutkimuksen tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, miten asiakaslähtöisyys jo näkyy STOP-osastolla sekä missä kohdin ja miten sitä olisi mahdollista edistää. Tutkimusongelman ratkaisemiseksi käyimme teoreettista tietoa asiakaslähtöisyydestä sekä keräämäämme empiiristä aineistoa vankien ja henkilökunnan haastatteluista. Seuraavissa kappaleissa avaamme opinnäytetyön toteutusta yksityiskohtaisemmin.

5.1 Tutkimusongelmat/-kysymykset

Haastattelukysymykset vangeille muotoutuivat sosiaali- ja terveysalan teoriasta liittyen asiakaslähtöisyyteen. Ne jaettiin eri teemoihin olemassa olevan teorian tiedon mukaan, jotta tulosten tarkastelu olisi helpompaa ja selkeämpää. Pyrimme saamaan vastauksen siihen, miten vangit itse näkevät asiakaslähtöisyyden toteutumisen osastolla. Henkilökunnan haastatteluissa keskityimme keräämään tietoa siitä, miten asiakaslähtöisyys näkyy osastolla työskentelevän ammattilaisen näkökulmasta. Koimme että haastatteleamalla myös henkilökuntaa saimme tutkimuksemme lisäarvoa toisenlaisen näkökulman kautta. Alla tutkimuskysymykset, joihin pyrimme vastaamaan:

Miten asiakaslähtöisyys näkyy STOP-osastolla?

Miten asiakaslähtöisyyttä STOP-osastolla voitaisi kehittää?

6 Opinnäytetyön toteutus

Ajatus opinnäytetyöstä, jossa tutkittaisiin suljetun vankilan vankien oloja, oli molemmille opinnäytetyön tekijöille yhteinen jo muutama vuosi sitten. Siitä lähtien opinnäytetyön ”punainen lanka” tarkentui ajan myötä ja lopulta keskittyi Riihimäen vankilan STOP-osastoon. Tarkoituksena oli kuulla vankien omia kokemuksia, mutta selkeä teoreettinen viitekehys puuttui. Se löytyi 2017 talvella opinnäytetyömme ohjaavan opettaja Nina Nurmisen avulla. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää asiakaslähtöisyyden toteutumista ja löytää mahdollisia kehittämiskohtia Riihimäen vankilan STOP-osastolla.

Aloitimme työskentelyn perehtymällä saatavilla olevaan aineistoon asiakaslähtöisyydestä ja kirjoitimme sitä alustavasti ylös. Opinnäytetyösuunnitelmamme esittelimme Laurea-ammattikorkeakoulun Tikkurilan toimipisteessä 20.12.2017. Pian tämän jälkeen laadimme tutkimuslupahakemuksen ja lähetimme sen, sekä alustavan opinnäytetyösuunnitelmamme Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikköön erikoistutkija Peter Blomsterille 15.1.2018 ja myönteisen luvan (liite 2) saimme 18.1.2018. Tämän jälkeen jatkoimme työmme teoreettiseen viitekehykseen perehtymistä ja kirjoitimme sitä työhön. Teorian pohjalta laadimme haastattelukysymykset vangeille, joita hioimme konsultoiden muun muassa STOP-osaston henkilökuntaa. Vankien haastattelut suunnittelimme teemahaastattelun muotoon. Alussa kysymyksiä tuli 20, joita lähdimme työstämään tiiviimmäksi ja selkeämmäksi. Totesimme, että kysymysten sanamuotojen tulee olla hyvin selkeitä ja alusanasto tulee avata selkokielelle. Lopulta saimme ne rajattua kymmeen teemoihimme kuuluvaa kysymykseen.

Kun kysymykset vangeille olivat valmiita, teimme työstämme tiedotteen (liite 3) sekä suostumuslomakkeen (liite 4) vangeille, jonka haastatteluun osallistuvat vangit allekirjoittivat, haastattelijoiden lisäksi. Kävimme ensin tapaamassa STOP-osaston vankeja. Meitä varten oli järjestetty osaston palaveri, johon suurin osa osaston vangeista osallistui. Kerroimme heille alustavasti opinnäytetyöstämme ja sen tarkoituksesta, ja vangit saivat esittää kysymyksiä työhömmemme liittyen. Osaston ohjaajat toimittivat tiedotteen vangeille ja heille kerrottiin, että jos asiasta on kysyttävää, he voivat kääntyä ohjaajan puoleen, joka tarvittaessa on yhteydessä meihin opinnäytetyön tekijöihin. Ohjaajat antoivat kiinnostuneille vangeille myös suostumuslomakkeet, jotka he halutessaan allekirjoittivat ja me allekirjoitimme saman lomakkeen ennen haastattelun alkua vangin läsnä ollessa. Vanki sai toisen kappaleen, toinen kappale säilytettiin STOP-osastolla lukitussa kaapissa työntekijöiden tilassa salassapito ja luottamuksellisista syistä. Työntekijöiden haastatteluiden kysymykset laadimme vankien haastatteluiden jälkeen. Tämä päätös perustuu siihen, että halusimme ensin nähdä millaisia asiakaslähtöisyyteen liittyviä asioita ja teemoja vangeilta nousee esiin, ja mitä he kokevat tärkeiksi.

Keräsimme ensin empiirisen aineiston vangeilta yksilöhaastatteluissa sekä pian tämän jälkeen henkilökunnalta ryhmähaastattelussa. Haastatteluun halukkaita vankeja oli kuusi kappaletta, vaikka olimme varautuneet suurempaankin määrään. Uskoimme silti, että haastattelun ollessa puolistrukturoitu, saisimme tarpeeksi kattavia vastauksia myös vähemmällä haastateltavien määrällä. Haastattelimme kolmea vankia kahtena eri päivänä. Henkilökunnan haastattelussa oli mukana neljä STOP-osaston työntekijää.

7 Aineisto ja menetelmät

Seuraavissa kappaleissa avaamme tutkimusmenetelmämme valintaa, sekä kerromme tarkemmin opinnäytetyöprosessiin kuuluvasta aineiston keruusta ja kerätyn aineiston analysoinnista.

7.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Päädyimme kyseiseen tutkimusmenetelmään, koska sen avulla saamme fyysisesti olla läsnä ja haastatella vankeja sekä koota uutta tietoa vähän tutkitusta aiheesta. Laadullisessa työssä keskitytään empiirisen ilmiön tutkimiseen ja korostetaan kohteena olevan ilmiön käsitteellistä pohdintaa. Laadullisen tutkimuksen tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi aineistonkeruumenetelmä (haastattelu, kysely, havainnointi, erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto), tutkittavien näkökulma ja tutkimuksen tyylilaji ja tulosten esitystapa. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 73; Eskola & Suoranta 1998, 12.)

Osallistuvuus on tärkeässä roolissa kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Kenttätyön avulla päästään kosketuksiin tutkittavien kanssa ja tutkija pyrkii kohtaamaan tutkittavan ilmiön sellaisena kuin se on, sitä manipuloimatta, tavoittaen tutkittavien oman näkökulman. Tämän asetelman vuoksi tutkijan on tiedostettava omat uskomuksensa ja oletuksensa, jotta tutkittavaa ilmiötä voidaan tarkastella mahdollisimman objektiivisesti. Uskomukset ja oletukset voivat jopa vaikuttaa siihen, millaisen tutkimusasetelman tutkija luo. (Eskola & Suoranta 1998, 14.) Meille oli työalusta asti selvää, että halusimme jalkautua kentälle haastattelemaan vankeja, joten tämä tukee kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän valintaa. Koko työn ajan pohdimme omia mahdollisia oletuksiamme asioista ja pyrimme kysymyksissä ja kohtaamisissa toimimaan neutraalisti.

Laadullinen tutkimus on prosessi, joka muotoutuu tutkimusta työstettäessä. Tutkimustehtävä tai aineistonkeruumenetelmät voivat vaihtua alun perin suunnitellusta, koska tutkijan oma tietoisuus tutkimuksen kohteesta kehittyy koko ajan. Tämän vuoksi aiemmin sopivalta tuntunut vaihtoehto ei välttämättä työn myöhemmässä vaiheessa tunnukaan enää sopivalle. (Aaltola & Valli 2015, 74.) Tämän huomasimme jo hyvin varhain työmme aihetta rajatessa ja sen selkiytyttyä. Myös tutkimussuunnitelmaan ja jopa tutkimusongelmaan voi olla tarvetta palata aineistonkeruun kuluessa ja työn kirjoittaminen saattaa vaatia alkuperäiseen aineistoon palaamista (Eskola & Suoranta 1998, 13.) Meidän työmme on muokkautunut prosessin aikana ja työn ”puhuvan langan” pysyminen selkeänä on vaatinut ajoittain palaamista asettamiimme alkuperäisiin tavoitteisiin. Toisaalta oman jatkuvan kehityksen myötä törmäsimme laadulliselle

tutkimukselle ominaiseen piirteeseen, eli joustavuuteen. Oli mahdollista muuttaa esimerkiksi aineistonkeruumenetelmää, jos muutoksella saisimme oletettua enemmän tietoa tutkittavasta kohteesta. Myös vankien haastattelujen jälkeen muutimme hieman alkuperäisesti ajateltuja kysymyksiä työntekijöille.

Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein pieneen määrään tapauksia, verrattuna määrälliseen tutkimukseen. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston perusteellinen analysointi on määrän sijaan laadun kriteeri. (Eskola & Suoranta 1998, 14.) Jo alussa oli selvää, että haastateltavien määrää työssämme tulee rajaamaan se, paljonko vankeja STOP-osastolla on, ja kuinka moni heistä olisi lopulta halukas haastateltavaksi. Määrällinen tutkimus olisi voinut myös tässä suhteessa olla haastava toteuttaa tässä toimintaympäristössä, jossa vankeja on paikalla vain noin 20.

7.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Päätimme ottaa kohderyhmäksi seksuaalirikolliset jo opinnäytetyön aihetta pohtiessamme. Aluksi yritimme mahdollisuutta tehdä työ kolmannen sektorin toimijalle, mutta lopulta päädyimme vankilayhteyteen. Vankilaksi valikoitui Etelä-Suomen rikosseuraamusalueeseen kuuluva Riihimäen vankila ja siellä STOP-osasto. Osastolta pyrimme saamaan haastatteluihin mukaan niin monta miesvankia kuin mahdollista. Osaston luonteen vuoksi tiedostimme kuitenkin riskin, että saamme verrattain vähän osallistujia. Lisäksi haasteita tuottaisi saada heidät puhumaan avoimesti ja luottamaan salassapitoon sekä siihen, ettei heitä ole mahdollista tunnistaa tutkimuksestamme.

Saimme lopulta kuudelta vangilta kirjalliset luvat haastatteluihin. He istuivat eripituisia tuomioita, osa oli suorittanut tuomiotaan myös muissa vankiloissa. He osallistuivat juuri päättyvässä olevaan STOP-ohjelmaan. Osa oli ensikertalaisia ja osa rikoksenuusijoita. Koska osallistujamäärä oli pieni, emme halua avata haastateltavien ikää tai muitakaan mahdollisesti tunnistettavia tietoja sen enempää. Mielestämme ne eivät ole olennaisia tutkimuksemme luotettavuuden kannalta, eikä niiden esiin tuominen tuo lisäarvoa tutkimukselle.

Osaston henkilökunta sitoutui myös ryhmähaastatteluun. Heidän tuloksistaan saimme arvokasta näkökulmaa työntekijöiltä, sekä vertailukohtia vankien tuloksiin. Henkilökunnasta osallistui haastatteluun yhteensä neljä henkilöä.

7.3 Aineiston keruu

Opinnäytetyömme empiirisen aineiston keräsimme puolistrukturoidun teema- sekä ryhmähaastattelun keinoin. Vankien kohdalla käytimme teemahaastattelua, jossa haastattelimme heidät yksi kerrallaan ja työntekijöiden kanssa toteutimme ryhmähaastattelun, johon olimme mietinneet seitsemän asiakaslähtöisyyttä koskevaa kysymystä teemojemme mukaan.

Haastattelussa etuna on etenkin joustavuus. Tilanteessa kysymys voidaan toistaa ja haastateltavalle on mahdollista selventää esimerkiksi kysymysten sanamuotoja. Myös haastateltava voi kyseisessä hetkessä esittää kysymyksiä aiheeseen liittyen. Kun käytetään kirjallista kysymyslomaketta, oletetaan, että kaikilla vastaavilla on yhtäläiset mahdollisuudet ilmaista itseään kirjallisesti, kun taas kasvokkain tehtävässä haastattelussa voidaan käydä keskustelua laajemmin ja selventää mahdollisia väärinkäsityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 75.)

Kasvokkain tapahtuva haastattelu oli meille selvä valinta. Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven kirjassa 'Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi' kerrotaan, että kun haastattelussa on tärkeintä saada mahdollisimman paljon tietoa, jonka vuoksi olisi hyvä antaa haastattelukysymykset haastateltaville jo etukäteen tutustuttaviksi. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 75). Perustelemme sitä, että vangit saivat kysymykset tietoonsa vasta haastattelutilanteessa, muutamalla asialla. Ensinnäkin, koimme että saatekirjeessä (liite 3) avasimme työmme aiheita ja haastattelun sisältöä vangeille, jotta heillä oli asiasta tarpeeksi ennakotietoa. Toiseksi, koimme ympäristön haastavaksi tämän suhteen. STOP-osasto on suljettu osasto, jolla vangit ovat paljon tekemisissä toistensa kanssa, ja riskinä olisi voinut olla, että kysymyksistä olisi ennen haastattelua keskusteltu osastolla yleisesti. Haastatteluun tulevat vangit eivät olisi puhuneet asiakaslähtöisyydestä juuri vain oman aidon kokemuksensa perusteella, vaan siihen olisi voinut sekoittua muiden vankien mielipiteitä, manipulaatiota ja vääristelyä.

Teemahaastattelussa edetään etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien kysymysten mukaan. Sen avulla pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimustehtävän mukaisesti, ja teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 77-78.) Tutkimuksemme kantavan teoreettisen aiheen, asiakaslähtöisyyden, olimme jakaneet neljään eri teemaan. Asiakaslähtöisyys oli niin laaja ja monialainen käsite, että koimme helpommaksi käsitellä sitä jaon avulla. Teemahaastattelun toteuttaminen tällaisessa muodossa oli meille molemmille haastattelijoille uusi kokemus, joten perehdyimme teoriatietoon teemahaastattelun toteutuksesta etukäteen.

Haastattelimme kuutta tutkimukseen suostunutta vankia kahtena eri päivänä. Haastattelu tapahtui Riihimäen vankilan STOP-osastolla, toimistohuoneessa, jossa meitä oli läsnä kaksi haastattelijaa (opinnäytetyöntekijät) ja yksi haastateltava vanki kerrallaan. Käytössämme oli kaksi eri nauhoittavaa laitetta varmistuaksemme laadukkaasta tallennuksesta. Haastatteluajaksi suunnittelimme noin tunnin per vanki, mutta joidenkin haastateltavien kohdalla aika ylittyi ja joidenkin kohdalla se alittui. Tärkeämmäksi näimme kuitenkin sen, että saimme jokaiselta vangilta tarvitsemaamme tietoa tasapuolisesti, eikä esimerkiksi suunnitellun aikarajan ylittyminen vaikuttanut vangin päiväohjelmaan tai henkilökunnan aikatauluihin. Ajoittain keskustelu erkaantui tutkimuskohteenamme olleesta teemasta, jolloin jouduimme rajaamaan vankien haastattelua ja palauttamaan keskustelun takaisin aiheeseen. Lisäksi huomasimme joidenkin

käsitteiden olevan ymmärrettävissä useammalla tavalla. Erityisesti sana ”kuntoutus” tarkoitti monelle vangille terveyteen liittyvää kuntoutusta, eikä henkiseen hyvinvointiin viittaavaa.

Myös henkilökuntaa halusimme haastatella kasvokkain. Varauduimme siihen, että tällaiseen tilaisuuteen ei olisi ollut mahdollisuutta, jolloin olisimme toteuttaneet aineistonkeruun sähköpostitse kyselylomakkeella. Tapaaminen kuitenkin onnistui, ja ryhmähaastattelu pidettiin Riihimäen vankilassa ja paikalla oli kahden haastattelijan (opinnäytetyöntekijät) lisäksi haastateltavina neljä STOP-osaston työntekijää. Työntekijöiden haastatteluun valikoitui ryhmähaastattelun muoto, koska se oli ensinnäkin ajallisesti järkevää. Uskoimme myös, että ryhmähaastattelun mahdollistama avoin keskustelu voisi tuoda esiin laajemmin erilaisia näkökantoja työntekijöiden välillä. Tämä taas lisää saamamme materiaalin arvoa.

Ryhmähaastattelussa yksi tai useampi haastattelija kyselee ryhmältä aiheesta tai teemoista, joista haastattelija(/t) haluavat saada tietoa. Aineistonkeruumuotoa voidaan käyttää esimerkiksi silloin, jos haastateltavan oletetaan jännittävän yksilömuotoista haastattelua niin, että se estäisi tarpeellisen tiedon saannin. Ryhmässä yksilöt tukevat toisiaan ja voidaan saada tavallista enemmän tietoa. Tässä haastattelumuodossa on mahdollista myös yksilöiden välinen vuoropuhelu, jolloin osallistujat voivat yhdessä muistella, tukea ja innostaa toisiaan. Ryhmämuotoinen haastattelu on myös tehokas, sillä siinä yhdessä istunnossa saadaan haastateltua useampi henkilö. Yhdellä kerralla sopivana määränä haastateltavia voidaan pitää 4-8. Pääsääntöisesti heidän tulisi olla suhteellisen homogeeninen ryhmä, jotta kaikki ymmärtävät kysymykset ja käsitteet, joka taas mahdollistaa yhteisen keskustelun. Ryhmähaastattelu ei ole strukturoitu, vaan siinä pyritään avoimeen keskusteluun, joka pysyy silti asiassa. (Eskola & Suoranta 1998, 70-72.)

Ryhmähaastattelussa on kuitenkin omat haasteensa. Usein voi olla haastavaa sovittaa kaikkien haastateltavien ja haastattelijoiden aikataulut niin, että tilanne mahdollistuu. Muita käytännön haasteita voivat olla neutraalin ja rauhallisen haastattelupaikan järjestäminen tai tekniset ongelmat liittyen esimerkiksi puheen tallentamiseen (tarvitaanko lisämikrofoneja tms.) Itse tilanteessa haastattelijoiden on pyrittävä luomaan avoin ilmapiiri, ja pystyttävä luomaan keskustelua kysymyksiensä pohjalta ja olemaan sen jälkeen mahdollisimman hiljaa. Haastattelijan on myös kontrolloitava tilanteen tasapuolisuutta, ettei kukaan dominoi liikaa haastattelua. Aineiston purkamisvaiheessa haasteeksi voi nousta eri puhujien äänien tunnistaminen sekä nauhoitteen selkeys useamman henkilön puhuessa päällekkäin. (Eskola & Suoranta 1998, 72.)

Ryhmähaastattelun aika varattiin vankien haastattelujen jälkeen. Työryhmällä oli ensin aamupäivällä ollut työnohjaus, jonka jälkeen siihen osallistuneilla oli aikaa jäädä haastateltaviksi. Haastattelumme pääsi osallistumaan neljä työntekijää ja koimme tämän sopivaksi määräksi ryhmähaastattelulle. Tutkimukseen liittyvä ryhmähaastattelu oli meille molemmille opinnäytetyöntekijöille uusi. Aineiston keruu ryhmähaastattelun muodossa oli kuitenkin ennakkokäsityksemme ja teorian tiedon mukaisesti toimivin tapa saada kerralla osaston toimintaa haittaamatta

mahdollisimman laaja käsitys henkilökunnan mielteistä asiakaslähtöisyydestä. Teorian mukaan yhtenäinen, eli homogeeninen ryhmä kykenee tasapainoiseen keskusteluun, jossa kaikki työntekijät ovat samalla tasolla ammatillisuudessa, ymmärtävät käsitteet oikein ja uskaltavat puhua avoimesti. Usean vierailumme pohjalta olimme jo aiemmin todenneet, että osaston työntekijöiden kesken on hyvä ilmapiiri ja tapaamisissa on aina ollut avointa keskustelua. Emme siis nähneet kyseisen osaston kohdalla suurta riskiä, että joku haastateltavista ei saisi ääntään kuuluviin. Tämän vuoksi päädyimme lopulta ryhmämuotoiseen haastatteluun.

Haastattelun aikana istuimme tiiviissä ringissä varmistaaksemme koko ryhmän äänenkuuluvuuden. Lisäksi kiinnitimme huomiota, että kaikki saavat tasapuolisesti äänensä kuuluviin, sekä kerrottua omasta osaamisalueestaan. Puhujien äänen tunnistaminen ei tuottanut onneksi haasteita. Tätä helpottivat useat tapaamiset henkilökunnan kanssa ennen varsinaista haastattelua. Itse haastattelussa olisimme voineet olla aavistuksen ohjaavampia, mutta teorian mukaan tilaa saikin jättää avoimelle keskustelulle.

7.4 Sisällön analyysi

Tässä kappaleessa kuvaamme kahta eri sisällön analyysimenetelmää, jotka valitsimme haastattelujemme työstämiseen. Sisällön analyysillä on tarkoitus saada kerätty aineisto järjestykseen, jotta siitä on mahdollista tehdä johtopäätöksiä. Useilla eri nimillä tunnetut laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat jollain tapaa sisällönanalyysiin, kun sen tarkoituksena on kirjoitetun, kuullun tai nähdyn sisällön analysointi. Sitä voidaan siis pitää väljänä teoreettisena viitekehyksenä erilaisille menetelmille. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 93, 105.) Sisällönanalyysin tarkoitus on hajottaa aineisto osiin, käsitellä ja sitten koota uudestaan loogiseksi kokonaisuudeksi, eli järjestää saatu aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon. Laadullisen aineiston etuna on informaatioarvon lisääminen, eli koota hajanaisesta joukosta informaatiota tutkimukseen olennaisimmat tiedot. Analyysi avulla saadaan selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 107-108.)

Seuraavaksi käydään läpi ja merkitään aineisto, toisin sanoen se litteroidaan ja koodataan. Litteroinnissa esimerkiksi nauhoitettu äänite avataan tekstiksi. Koodaamista voi toteuttaa itselleen sopivalla tavalla, mutta sen tarkoituksena on jäsentää aineistoa. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 94-95.) Laadullisen aineiston litterointi on tarkoituksenmukaista tehdä sanasta sanaan tai teemojen luokittelujen mukaisesti (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 1997, 210-211.) Opinnäytetyössämme koimme tarpeelliseksi litteroida haastatteluista saadun materiaalin ensin kokonaisuudessaan sanasta sanaan, ja vasta sitten analyysimenetelmää käyttäen lähteä jakamaan ja järjestämään aineistoa jo aiemmin määriteltyihin teemoihin. Kuten Tuomi ja Sarajärvi toteavat teoksessaan, luokittelurunko pohjautuu teoriaan, ja sitä kautta lähdetään etsimään aineistosta viitekehyksessä määriteltyjä ilmauksia (Tuomi & Sarajärvi 2009, 115-117).

Suoritimme työtämme varten kaksi erilaista haastattelua kerätäksemme aineistoa. Vankeja haastattelimme yksittäin, puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla, kun taas STOP-osaston työryhmää haastattelimme ryhmänä esittäen heille ennalta miettimämme kysymyksiä asiakaslähtöisyyteen liittyen. Aluksi meidän oli tarkoitus suorittaa haastattelu vain vangeille, mutta ajattelimme työntekijöiden haastattelun tuovan lisäarvoa ja toisen näkökulman työllemme. Koska ryhmähaastattelussa emme esittäneet kysymyksiä yksi kerrallaan jokaiselle työntekijälle, vaan pidimme tilanteen avoimena keskusteluna, emme voi analysoida materiaalia samalla tavalla vankien haastattelujen kanssa. Ryhmähaastattelusta saamiamme tuloksia peilaamme vankeilta saamiimme tuloksiin johtopäätöksiä koskevassa kappaleessa.

Aloimme lähestyä aineistomme analyysiä Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2009) teoksen ”Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi” kautta. Oletimme jo etukäteen, että teorialähtöinen analyysimenetelmä on meidän työllemme oikea lähestymistapa vankihaastatteluja varten. Muita vaihtoehtoja olisivat olleet aineistolähtöinen- tai teoriaohjaava sisällönanalyysi, mutta meillä oli käytössämme jo selkeä teoreettinen viitekehys, johon halusimme perehtyä tarkemmin. Aineisto- ja teoriaohjaavassa analyysissä olisimme joutuneet mahdollisesti etsimään työn edetessä vielä lisää teoriaa asiakaslähtöisyyteen, ja tutkimuskysymyksissä pysymisessä olisi saattanut tulla ongelmia. Halusimme tutkia jo valmiiksi tiedettyä mallia asiakaslähtöisyydestä, emmekä niinkään luomaan saadun aineiston ohjaamana uutta mallia asiakaslähtöisyyteen, mikä taas olisi aineisto- ja teoriaohjaavan analyysin tavoite. Toki tutkimuksemme toimintaympäristöstä, eli vankilasta, ei ole paljoa tutkimustietoa saatavilla asiakaslähtöisyyden osalta. Sitä varten seurasimme tarkasti Rikosseuraamuslaitoksen uusia 2018 strategisia linjauksia, jotka ovat linkkimme vankilassa tapahtuvaan kuntoutukseen ja sitä kautta asiakaslähtöisyyteen.

Vankihaastatteluihin valitsimme teorialähtöisen analyysin haastattelujen laajan ja osittain hyvin sekavan aineiston vuoksi. Tämän analyysin avulla pystyimme varmistamaan, ettei tutkimustuloksista jää mitään olennaista puuttumaan, eikä opinnäytetyöntekijöiden oma ajattelu sekoita aineistoa. Teorialähtöisessä analyysissä tutkimus nojaa tiettyyn jo olemassa olevaan teoriaan, malliin tai auktoriteetin esittämään ajatteluun. Teorian mukaan nousevat myös tutkimuksessa kiinnostavat käsitteet, eli siis tutkittava aihe määritellään jo jonkin tunnetun mukaisesti, joka määrää myös miten aineisto järjestetään ja miten tutkittava käsite (asiakaslähtöisyys) määritellään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97-98.)

Analyysin teknisin vaihe alkaa alkuperäisilmaisuja pelkistämistä. Aineistoa käydään läpi toistaen tutkimusongelmia ja -kysymyksiä. Tutkimuksen kannalta mielenkiintoisia ilmaisuja pelkistetään, jonka jälkeen pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään yksittäisiksi ilmaisuiksi. Sitten kootaan edellä mainitut yhtenäiseksi joukoksi, eli samaa tarkoittavat asiat kerätään uuteen kategoriaan, jolle annetaan sen sisältöä kuvaava nimi. Tässä kohtaa tutkija itse päättää mitkä ilmaisut kuuluvat samaan luokkaan. Näitä alakategorioita yhdistelemällä alkaa pian hahmottua suurempia yläkategorioita, jotka niin ikään nimetään sisällön mukaan. Lopulta yläkategoriatkin

muodostavat yhden ison kategorian, jonka tulisi vastata tutkimuskysymykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 100-101.)

Seurasimme Tuomen ja Sarajärven (2009) ohjeita, ja aloitimme litteroinnin jälkeen haastattelujen avauksen ensin paperille teemojemme mukaan, eli haastattelurungon aiheiden alle. Teemoja oli neljä, ja sijoitimme keskeisiä ilmaisuja mindmapin tyyliin. Kokonaisuuden ja tietopallouden keskeltä aloimme pelkistämään ilmaisuja ja kokoamaan niitä alaluokiksi. Liitimme myös yllättävät ja hieman alkuperäisten oletuksiemme vastaiset tulokset alaluokkiin. Työtä oli valtavasti joidenkin haastatteluiden venyttyä yli tunnin aikarajamme. Haastattelujen litteroinneista tuli materiaalia enimmillään 18 sivua haastattelua kohden. Yhteensä litteroituja haastatteluja tuli vangeilta 65 sivua.

Analyysia aloittaessamme vankien haastattelujen kohdalla luimme tekstiä useamman kerran läpi ja alleviivasimme tutkimuksemme kannalta kiinnostavia lauseita ja kappaleita. Ne, jotka vastasivat tutkimuskysymykseemme, tai toivat siihen uutta tietoa, liitimme analyysitaulukkoon. Teimme valmiit taulukot Word-pohjaan, joihin aloimme kerätä pelkistettyjä ilmauksia, eli ne, joita olimme alleviivanneet haastatteluista. Osa vastauksista oli hyvin erilaisia ja ristiriidassa keskenään, mikä hankaloitti aineiston jakamista. Haastatteluista on siis nostettu esiin myös eriävät mielipiteet, mutta ilmoitettu myös valtaosan olevan toista mieltä. Jokainen vastaus oli yhtä arvokas, koska se tuli suoraan tietolähteestämme, eli haastateltavalta. Siksi myös voimakkaasti eroavat mielipiteet on nostettu esiin.

Teimme jokaiselle neljälle eri teemalle omat taulukot (liite 5) selkeyttämään myös jatkotyökentelyä teemojen parissa. Teemoittain syntyi pelkistetyistä ilmaisuista alaluokkia, joiden perään merkitsimme, kuinka monen vangin haastatteluista asiat nousivat esiin. Lopuksi pohdimme oikeat yläluokat teemoittain pitäen tutkimuskysymykset läheisesti mielessämme.

Työntekijöiden haastattelujen purkuun valitsimme aineistonanalyysimenetelmäksi teemoittelun. Tämä valikoitui menetelmäksi luontevasti, sillä olimme vankien haastatteluista varten tehneet teemahaastattelurungon, joka jäsensi teoretietoa asiakaslähtöisyydestä. Teemoittelussa nousee esille teorian ja empirian vuorovaikutus, joka näkyy lopullisessa tutkimuksessa näiden kahden lomittumisena toisiinsa (Eskola & Suoranta 1998, 126). Teemoittelu on suositeltava menetelmä, kun tutkimuksen tavoitteena on jonkin käytännöllisen ongelman ratkaiseminen. Teemoittelua voidaan jatkaa pitkälle, ja sen avulla saada kokoelma vastauksia tutkimuksen kysymyksiin. (Eskola & Suoranta 1998, 129.)

Kvalitatiivisen aineiston tutkimusmuotoja on useita. Näistä esimerkkejä ovat teemoittelu, tyyppittely ja sisällönerittely. (Eskola & Suoranta 1998, 115-116.) Jos aineisto on kerätty teemahaastattelun avulla, voidaan näitä teemoja käyttää koodauksen apuvälineenä. Aineistosta seulotaan asioita, jotka koskevat teorian pohjalta muodostettuja teemoja. Tässä kohtaa on hyvä huomioda, että työvaihe voi olla hyvin tulkinnallista ja sitä voi käsitellä tutkimuksen

luotettavuutta ja eettisyyttä koskevassa kappaleessa. (Eskola & Suoranta 1998, 110.) Työntekijöiden ryhmähaastattelun materiaalin analysoimme erittelemällä sen sisältöjä. Tiivistimme nousseesta keskustelusta esiin vastaukset esittämiimme kysymyksiin, ja ne esittelemme kappaleessa 8.2 jossa avataan Riihimäen vankilan STOP-osaston henkilökunnan ryhmähaastattelun tulokset.

Tuomen ja Sarajärven (2009) teoksessa kuvaillaan aineistonanalyysin periaate hyvin yksinkertaisella tavalla. Ensin päätetään mikä aineistossa kiinnostaa, eli punainen lanka, ja sitä seurataan työn loppuun asti. Seuraavaksi tarkastellaan aineistoa ja merkitään muistiin vain ne asiat, jotka liittyvät haluttuun aiheeseen, kaikki muu sivuutetaan. Aineistosta nousevat aiheen kannalta mielenkiintoiset asiat luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään ja lopulta niistä tehdään yhteenveto. Toisaalta korostetaan myös, että analysoidessa aineistosta nousee lähes aina useampia kiinnostavia elementtejä, joita ei odotettu löytyvän, silti tutkijan on syytä muistaa alkuperäiset tutkimuskysymykset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.) Tämän huomasimme jo teoriaa kerätessämme. Aihetta olisi voinut laajentaa useampaan suuntaan, mutta keskityimme pysymään tarkasti asiakaslähtöisyyden tuomissa teemoissa. Myös haastatteluissa nousi esiin paljon odottamattomia käsitteitä ja asioita. Analyysimenetelmää käyttämällä uudetkin esiin nousseet asiat olivat loogisia lisä tuloksiin.

7.5 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on vuonna 2002 julkaissut ohjeet siitä, mitä on hyvä tieteellinen käytäntö. Käytännön noudattaminen on perusta tutkimuksen uskottavuudelle. Käytännön mukaan tutkijoiden tulee työskennellä toimintatavoiltaan rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti. Tiedonhankinnassa ja arvioinnissa käytetään menetelmiä, jotka ovat eettisiä ja tieteellisen tutkimuksen vaatimusten mukaisia. Tutkijat huomioivat ja kunnioittavat muiden tekemiä tutkimuksia viittaamalla niihin asiallisesti ja antavat muiden tutkijoiden saavutuksille niille kuuluvan arvon ja huomioivat sen oman tutkimuksessaan ja sen tuloksissa. Ensisijaisesti jokainen tutkija vastaa siitä, että noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä, mutta vastuu kuuluu myös tiedeyhteisölle. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012a.) Työssämme käyttämiä menetelmiä olemme kuvanneet ja perustelleet kappaleessa 7, ”Aineisto ja menetelmät”.

Opinnäytetyöllä opiskelija osoittaa hallitsevansa tieteellisen tuotoksen tekemisen. Tutkijan on pohdittava luotettavuuteen liittyviä kysymyksiä jo työn suunnitteluvaiheessa. Myös me pohdimme erilaisia kysymyksiä liittyen luotettavuuteen ja eettisyyteen jo suunnitteluvaiheessa, koska tieteellisen tutkimuksen tekeminen oli meille molemmille vierasta. Jotta työ on tieteellinen, pitää sen täyttää tietyt kriteerit. Työssä saavutettujen tulosten ja johtopäätösten tulee olla luotettavia ja uskottavia, ne eivät voi olla tutkijoiden mielipiteitä. Reliabiliteetti ja valideetti ovat tieteellisyyden edellytyksiä, joiden avulla valvotaan, että työ on laadukas ja luotettava. (Kananen 2014, 59, 146.) Reliabiliudella tarkoitetaan, että mittaus tulokset voidaan toistaa ja ne eivät näin ollen ole tutkimuksessa sattumanvaraisia. Validiudella tutkimuksessa

tarkoitetaan mittarin tai tutkimusmenetelmän kyvykkyyttä mitata juuri oikeita asioita. (Kananen 2014, 147; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 231.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa, joka oma työmekin on, ei luotettavuutta voida arvioida ja laskea samoin tavoin kuin kvantitatiivisessa. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta mitataan tutkijan oman arvioinnin ja näytön avulla. Näitä tieteellisen tutkimuksen luotettavuusmittareita reliabiliteetti ja validiteetti ovat. (Kananen 2014, 146-147.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka selostaminen siitä, miten tutkimus on toteutettu. Tämä koskee työn jokaista vaihetta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 232.) Myös me pyrimme työssämme kuvaamaan jokaisen vaiheen, pitäen tutkimusprosessin mahdollisimman läpinäkyvänä, jotta tutkimus ja sen tulokset voidaan osoittaa luotettaviksi.

Tieteen objektiivisuuteen vaikuttavat tutkija ja tutkimuskohde. Vaikka laadullisessa tutkimuksessa omien mielipiteiden ja näkemysten ei pitäisi antaa vaikuttaa, voidaan objektiivisuuden kriteeriä silti pitää lähinnä pyrittävänä tavoitteena, joka täytyy pitää koko prosessin ajan mielessä. Jorma Kananen kirjassa 'Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä' on kuvio, jossa kahdella tutkijalla on oma "maailmansa" (kuinka asiat näkevät). Tämän lisäksi tutkittavalla on oma katsantokantansa asioihin. Tutkijan on pystyttävä mukana elämään erilaisen ajattelumaailman omaavan kanssa. Vaikka me molemmat tutkijat olemme opiskelleet rikosseuraamusalaa ja työn sekä harjoittelun kautta nähneet vankilatyötä, on meidän huomioitava omat ennako-oletuksemme STOP-osaston suhteen. Tämä käsittää yhtä lailla osaston ja sen sisällön sekä vankiaineiksen. On myös tutkijasta riippuvaa, millaisia valintoja hän tekee esimerkiksi tutkimusmenetelmien suhteen. Luotettavuutta lisätään, kun jokainen valinta perustellaan ja tutkimuksessa on käytetty tieteellisiä menetelmiä. Dokumentointi, kaiken olemassa olevan tiedon raportointi, on edellytys työn ulkoiselle arvioinnille. (Kananen 2014, 62-63.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettiset periaatteet. Tutkimuksemme luetaan ihmistieteelliseksi tutkimukseksi, joten huomioimme työssämme näitä periaatteita. Periaatteet jaetaan kolmeen osa-alueeseen, joita ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen ja yksityisyys ja tietosuojat. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012.) Itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen liittyen olimme tutkimuksen alussa yhteydessä STOP-osaston ohjaajiin, jotka olivat ensin tiedottaneet vankeja tulevasta tutkimuksesta, jonka jälkeen pääsimme myöhemmin itse paikalle kertomaan heille kasvokkain tutkimuksestamme ja sen taustoista.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan eettisten periaatteiden mukaan tutkittava voi antaa suostumuksensa joko kirjallisesti tai suullisesti. Laadimme vangeille saatekirjeen (liite 3) ja suostumuslomakkeen (liite 4), joilla pystyimme vielä varmistamaan, että vangit saattoivat rauhassa perehtyä siihen, mitä tutkimme ja miten tutkimus etenee. Mainitsimme saatekirjeessä, että jos heille nousisi aiheesta kysyttävää, he voisivat kääntyä STOP-ohjaajien puoleen asiaan liittyen. Näin pyrimme varmistamaan, että vangit osallistuvat haastatteluihin tarpeellisella

tiedolla varustettuina ja vapaaehtoisesti. Periaatteissa korostetaan, että laitosoiloissa (vankilat, lastensuojelulaitokset, sairaalat, vanhainkodit ym.) on tärkeää, että vapaaehtoisuus toteutuu jokaisen tutkittavan kohdalla (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012).

Tutkimuksessamme keskityimme vain asiakaslähtöisyyden toteutumiseen osastolla, emmekä esimerkiksi STOP-ohjelman sisältöön tai vankien elämään ennen tuomiota. Niin saatekirjeessä kuin haastatteluiden aluissa mainitsimme, että vanki voi olla kertomatta sellaisia asioita mitä hän ei halua jakaa, eikä siitä koidu hänelle sanktioita. Emme myöskään keränneet haastateltavista mitään tarkempia taustatietoja (esimerkiksi ikä, koulutus, asuinpaikkakunta, vankilaker-taisuus), koska emme kokeneet niiden tuovan tutkimukselle lisää luotettavuutta ja näin suo-jasimme osallistujien anonymiteettiä. Ainut taustaa koskeva kysymyksemme ennen virallisia haastattelukysymyksiä oli, oliko haastateltava osallistunut STOP-ohjelmaan aiemmin ja kuinka pitkään hän oli osallistunut ohjelmaan nyt. Viisi haastatelluista osallistui ensimmäistä kertaa, yksi oli osallistunut aiemmin.

Ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettisissä periaatteissa vahingoittamisen välttämiseksi käsitetään henkisten, taloudellisten ja sosiaalisten haittojen välttäminen. Tutkittavia tulee kohdella arvostavasti ja heidän ihmisarvoaan kunnioittaen. Tutkittavat itse määrittelevät ensi-sijaisesti yksityisyyden rajat. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2018.) Pyrimme luomaan haastattelutilanteen vangeille mahdollisimman miellyttäväksi esimerkiksi tarjoamalla sen yh-teydessä kahvia. Haastateltavilla oli mahdollisuus keskeyttää haastattelu milloin tahansa hei-dän halutessaan. Olimme myös itse valmiita keskeyttämään haastattelun, jos olisimme huo-manneet tilanteesta aiheutuvan vangille liikaa henkistä kuormitusta. Molemmilla tutkijoilla oli kokemusta vankien kanssa työskentelystä työharjoitteluiden ja työn kautta, joten välitön ja arvostava kohtaaminen mielestämme toteutui tilanteessa. Taloudellisten ja sosiaalisten hait-tojen välttämiseksi taas korostuu yksityisyyteen ja tietosuojaan liittyvät asiat. Vahinkoa voi-daan aiheuttaa, jos tutkimuksen tulokset esitetään ”arvostelevasti, asenteellisesti tai epäkun-nioittavasti” (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2018). Myös tulosten esittämisessä kunnioi-timme ja arvostimme itse haastattelun antaneita sekä heidän näkemyksiään.

Yksityisyyden ja tietosuojan osa-alue korostuu eettisissä periaatteissa, kun haastattelun koh-deryhmänä on vankilan seksuaalirikollisille tarkoitettu kuntoutusosasto. Tutkimuksessa väärin toimimalla voidaan aiheuttaa vahinkoa haastatellulle. Yksityisyys ja tietosuoja tulee huomioida tutkimusaineiston suojaamisessa ja luottamuksellisuudessa, sen säilyttämisessä ja hävittämi-ssä sekä tutkimusjulkaisussa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2018.) Tiedotimme haas-tateltaville sekä suullisesti että kirjallisesti aineiston käsittelystä sekä siitä, miten saatua ma-teriaalia säilytetään ja ketkä voivat sen nähdä. Teimme myös tiedettäväksi sen, että STOP-osaston ohjaajat eivät tule saamaan tietoa siitä, mitä kukakin vanki on vastannut. Huolehdimme myös vastuullisesti materiaalin hävityksestä tutkimuksen valmistuttua. Tuloksien raportoinnissa olimme objektiivisia ja huolehdimme haastateltaviemme anonymiteetistä.

8 Opinnäytetyön tulokset

Tässä luvussa esittelemme opinnäytetyömme kannalta keskeisimmät tulokset. Koska haastattelimme vangit ja henkilökunnan erikseen, myös tulokset ovat eriytettyinä omiin kappaleisiinsa. Tulokset kuvaavat haastateltavien omakohtaisia kokemuksia ja käsityksiä asiakaslähtöisyydestä. Teemahaastattelujen avulla saimme vastauksia teoreettiseen viitekehykseemme, asiakaslähtöisyyteen, jotka ovat jaettu teemoihin olennaisiksi kokonaisuuksiksi. Näitä teemoja olivat kokonaisvaltainen asiakas, oikeudet omaava asiakas, objektista subjektiksi ja asiakas oman elämän asiantuntijana. Kysymyksiä vangeille oli yhteensä 11 ja ne löytyvät liitteenä (liite 6).

8.1 Vankien haastattelut Riihimäen vankilassa, STOP-osastolla

Vankien haastatteluiden tutkimustulokset on lajiteltu omiksi otsikoikseen neljän eri teemamme mukaisesti, jotta ne vastaavat teoreettista viitekehystä. Lainauksia haastatteluista käytämme tulostemme vahvistamiseksi. Lähtökohtaisesti suurin osa lainauksista on vankien, jos tekstistä on lainattu kokonaisia keskustelunosa, olemme liittäneet eteen V, joka tarkoittaa vankia ja H1 sekä H2, jotka tarkoittavat haastattelijoina.

Koska vankeja oli haastatteluissa vain kuusi ja osasto rikosnimikkeineen antaa omat vaatimuksensa eettisyydestä ja salassapidosta, olemme poistaneet lainauksista haastateltavien järjestyksensuorituksen, tunnistettavat murteet ja mahdolliset paikka- ja muut taustatiedot. Haastattelujen alussa kysyimme kaksi taustatietokysymystä vangeilta, mutta niiden vastaukset eivät ole merkittäviä tutkimuksen luotettavuuden kannalta ja sisältävät osin tunnistettavia tietoja, siksi niiden avaus on jätetty pois. Yleisesti voidaan todeta, että kaikki olivat joko käyneet ohjelman jo aiemmin, tai olivat juuri lopettelemassa Stop-ohjelmaa. Osa heistä oli ollut muissakin laitoksissa, joten vertailukohtia löytyi myös muihin vankiloihin. Lisäksi ikäjakauma oli laaja. Viimeisin haastattelumme tapahtui päivä ohjelman loppumisen jälkeen. Haastatteluista oli siis tietoisesti ja ohjaajien suosituksesta jätetty pois ne vangit, jotka olivat osastolla vasta odottamassa ohjelmaan pääsyä.

8.1.1 Kokonaisvaltainen asiakas

Haastattelumme ensimmäinen teema oli ”kokonaisvaltainen asiakas”. Teeman mukaan halusimme selvittää, kuinka vanki huomioidaan osastolla ja sinne tullessa kokonaisvaltaisena ihmisenä, joka kantaa mukanaan historiaa ja yksilöllisiä kokemuksiaan. Jokaisella on oma elämäntarinansa, joka on johtanut tähän hetkeen ja Riihimäen Stop-osastolle. Kysymykset (liite 6) käsittelivät henkilökunnan kohtelua, elämäntilanteen huomiointia, ja vangin roolia ja halua vaikuttaa jatkosuunnitelmiin sekä nykyiseen tilanteeseen osastolla.

Ensimmäinen kysymys käsitteli asiakaskohtaamisia ja kohtelua henkilökunnan osalta. Haastateltavien mukaan henkilökunnan kohtelu on asiallista. Henkilökunnan kohtelua kuvattiin hyväksi ja asiallisella osa haastateltavista tarkoitti, ettei rikoksesta puhuta normaalissa kanssakäymisessä. Heitä kohdellaan tasapuolisesti muiden vankien kesken.

”Tää on ollut ihan silleen asiallinen osasto meillä pelkästään. Täällä ei niinku vartijat niinku sano mitään rikokseen liittyvää, tai niinku ne ei edes vihjaa mitään rikokseen, sillai ollu tosi mukavia vartijoita ja sit sama juttu ohjaajien kanssa, et niinku ei minkään näköstä, että ja sit ei kukaan vangeistakaan ei, et ollaan kaikki täällä samalla viivalla.”

Monenkaan mielestä kohtaamiset eivät olleet huonoja tai alentavia, vaan pääosin asiallisia. Osaston vakituisten vartijoiden nimet nousivat haastatteluissa useamman kerran esiin positiivisessa valossa. Heidän käytöksensä on kuulemma tiukkaa, mutta asiallista, heidän kanssaan hoidetaan asioita myös mieluiten. Moni nosti sivulauseessa esiin vankilaolot, eli kohdeltiin hyvin, mutta huomioon ottaen vankilaympäristö. Eli sama arviointi ei ehkä olisi toistunut, jos kyseessä olisi ollut vaikka terveydenhoidollinen laitos.

”Kaikki toiminu periaatteessa niin hyvin kun tääl vankilaoloissa voi nyt ylipääntään toimia. Tietysti joskus on havaittavissa sellasta pientä kireyttä noiden vartijoitte osalta, mutta ihmisiähän hekin ovat, et jokainen päivä ei voi olla ihan samanlainen...”

”Pari kertaa joku vartija aika töykeesti kohdellu kautta puhunu, mut se nyt on aika pientä.”

Kuitenkin vartijat koettiin lähestyttäviksi, ja heiltä saattoi kysyä asioita, kireys tai muu asiallisesta poikkeava käytös liitettiin inhimillisyyteen ja vartijan huonoon päivään. Vaikka vartija onkin ohjaajan lailla virkamies, ja heitä koskevat samat lait, on ammattinimikkeen tuomassa työnkuvassa eroja. Vangit tuntuivat olevan yhtä mieltä siitä, että vartijan kuuluukin olla etäinen, tasapuolinen, tiukka ja jäyhä. Yhden vastaajan mielestä työntekijät ovat ammattilaisia teeskentelemään, ja että asenne ja teennäisyys paistaa välillä kanssakäymisestä läpi, niin vartijoiden kuin ohjaajienkin osalta. Kuitenkin hän koki käytöksen asiallisena ja sen johtuvan ammatillisesta koulutuksesta.

”Kuuluu siihen koulutukseen olla tietämätön ni sillo vangilla ei oo syytä olla aggressiivinen”

Ohjaajien osalta käytös koettiin kaikilta osin hyväksi, myös psykologi ja työnjohtaja nousivat esiin positiivisessa valossa.

”V: Osa vartijoistahan on(..)vähän erilaisia(..) Ei mul ainakaa niinku mitää pahaa sanottavaa kestään työntekijästä.

H1: Hyvänsä saa sanoa.

V: Omasta mielestäni ihan hyvin, ei oo mitää valittamista. Ohjaajat on hyviä, ne on mukavia kaikki. Niitten kans tulee toimeen.

H1: Eli vartijat, ohjaajat.

H2: Psykologi.

V: No psykologi on ihan loistotyyppi, sen kans on ihan mukava höpistä. Mut ei mul oo mitään niinku oikeastaan pahaa sanaa kenestäkään, ei oo.”

Seuraavalla kysymyksellä etsimme vastausta, miten vanki ja vangin elämäntilanne huomioidaan. Monelle oli aluksi vaikea hahmottaa mitä tarkoitamme elämäntilanteella, joten tarkensimme, että perheeseen, ikään, kouluun ja vaikka sairauksiin liittyviä asioita. Suurimman osan mukaan elämäntilanteet huomioidaan yksilöllisesti. Tietoa jaetaan ja heitä kuunnellaan, lisäksi vankien elämässä eletään mukana. Vankeja ei pistetä samaan lokeroon.

”V: Tota, mun elämäntilannehan on siis, et ihmiset (...) kannustaa justiin siihen, et niinku täältä ku pääsee, et jättää sen rikoksettoman, niinku sen ettei enää tuu takasi tänne. Jatkaa vaa eteenpäin. Ja sitä mä täs oonki niinku tavallaan tavotellu. Et niinku täältäku pääsen ni suoraa takasi (paikkaan x) niinku.

H2: Eli henkilökunta tukee sit siihen?

V: Juu. Se on just, et heidän kans järjestellää parhaillaan näitä asioita. He on siinä koko ajan mukana tavallaan jakanu sitä asiaa.”

Haastatteluissa nousi ilmi kunnioitus osaston vankien kesken. Kaikilla on oma paikkansa osastolla. Yritimme saada osalta vangilta vastauksia vankilomien ajankohtaisuudesta tai muuten yhteydenpidosta perheeseen esimerkiksi poistumislupien myötä. Monien kohdalla tämä ei ollut vielä ajankohtaista ja oletamme, että korkean turvaluokituksen vankilana poistumisluvat ja perhetapaamiset eivät ehkä ole kovin yleisiä muillakaan osastoilla Riihimäen vankilassa. Haastateltavat olivat kuitenkin sitä mieltä, että kun aika tulee poistumisluvulle, ohjaajat tukevat heitä ja auttavat järjestelyissä.

Osalle elämäntilanteessa oli hyvin tärkeää heidän terveydentilansa huomiointi. Useammalla haastateltavalla oli terveydellisiä ongelmia, jotka vaativat hoitoa myös vankeusaikana. He kokivat saaneensa ohjaajilta ja vartijoilta tuen, ja heitä uskottiin. Osa kävi jopa talon ulkopuolella hoidossa erinäisissä laitoksissa. Kokemukset huolenpidosta silti vaihtelivat. Suurin osa koki

hoidonsaannin kestävän kohtuuttoman kauan, jopa viikkoja. Lisäksi tarvittavia terveydellisiä apuvälineitä, tukia ja jumppanauhoja, ei saa vankilassa haltuun. Vaikka jumppanauhan käyttöä suositeltaisiin ulkopuolisessa laitoksessa, vankilassa oma lääkäri ei välttämättä ole samaa mieltä. Vastaan tulevat myös vankilan säännökset haltuun saatavasta omaisuudesta ja erilaisten välineiden arvioista vaarallisiksi. Osa oli saanut välineitä käyttöönsä ja osa ei. Alla sitaatissa haastateltavan terveydentilaa koskeva tunnistetieto on poistettu, mutta erityistarpeilla hän tarkoittaa sairauttaan.

”Mulla on vähän niinku sellasia erityistarpeita, et ne on otettu tosi hyvin huomioon. Oikestaan mua on tääl kohdeltu paremmin kun ulkopuolella.”

”Ku ei minua kuulu vittu missää nimes jättää yksin sinne. Laissaki lukee, et ne ei saa jättää seksuaalirikollisia tääl rappukäytävissä yksin. Ettei tuol tuu joku ja tee heille jotain.”

Toisessa sitaatissa vanki koki, ettei hänen terveydentilaansa huomioida tarpeeksi. Hän ei saisi kulkea portaissa, mutta hissi on hänen sanojensa mukaan aina pois käytöstä tai syyksi löytyy jonkin muu väite. Hänet oli muun muassa jätetty rappusiin yksin niin, että vartijoita ei ollut näköetäisyydellä. Tällöin oli riski kaatumiselle tai sille, että törmäisi vankilan muihin vankeihin, joihin STOP-osaston vankien ei tule törmätä. Terveydentila hankaloittaa liikkumista hitaan etenemisen ja jälkeen jäämisen takia. Terveydentilalla on siis odotettua isompi merkitys haastattelumme tuloksiin.

Terveydellisten syiden lisäksi muutama vanki mainitsi Skype-puhelut elämäntilanteen huomioimisena. Heillä on mahdollisuus pitää yhteyttä läheisiin puheluiden välityksellä. Tämä koettiin erityisen tärkeäksi, koska muutaman vangin sukulaiset ja perheenjäsenet asuivat kaukana. Osa taas halusi kirjoittaa vanhanaikaisesti kirjeitä läheisille. Postin kulku koettiin toimivaksi ja merkittäväksi haastateltavien yhteydenpidon kannalta. Yksi haastateltavista mainitsi välillä häpeävänsä, kun tietää postin käyvän tarkastuksen kautta avattavana, mutta ymmärsi sen olevan välttämätöntä ja sanoi järjestelyjen silti toimivan hyvin ja yllättävän ripeästi.

Kolmannella kysymyksellä kartoitimme haastateltavien roolia osastolla, miten he haluaisivat vaikuttaa omiin asioihinsa ja miten jatkosuunnitelmia on pohdittu ja valmisteltu. Yleinen mielipide oli, että työntekijät kyllä auttavat, mutta monelle vapauden tai koevapauden valmistelu ei ollut vielä ajankohtainen. Yksi haastateltavista oli vapautumassa ja hän kertoi ohjaajien auttaneen siviiliasioiden järjestelyissä hänen omasta aloitteestaan. Hän otti itse asian puheeksi ja kertoi työntekijöille missä tarvitsee apua ja mikä hänen oma ajatuksensa olisi vapautuessa.

*”Mä otin sen ensimmäisenä puheeks niinku. Ja sitte me ruvettiin niinku taval-
laan järjestää ohjaajien kanssa sitä, niinku step by step tyylillä, että asia ker-
rallaan.”*

Toinen haastateltavista puolestaan kertoi tarvitsevänsä apua siviiliasioden järjestelyissä, mutta uskoi, että vankilalla on sitä vain rajallisesti tarjolla. Ohjaajat pyrkivät selventämään ja selvittämään asioita, mutta joitakin ongelmia ei vain voi ratkaista vankilan sisältä käsin.

*”Täällä on pääpiirteittän aika hankala järjestää niinku esim. omaa siviilielämää,
et jotain pientä pystyy tekemään. Mut sanotaan et se on kuitenkin aika niukkaa
mitä vankila tarjoaa tänä päivänä.”*

Vanki mainitsi haastattelussa, että sosiaalisten asioiden järjestely, esimerkiksi asunnon tai pankkiasioden hoito vankilasta käsin, on todella haastavaa. Puhelinyhteys on, mutta sekin on osittain rajoitettua. Vanki puhui yhteyden rajoituksilla mm. pankkiin soittaessa tunnistautumi-
sen hankaluudesta. Hän kertoi, että useat palvelut vaativat internetin käyttöä, ja sitä kautta tunnistautumisen, tai puhelintunnistautumisen, eli pankin tunnuslukukortin. Riihimäen vanki-
lassa vangilla ei ole mahdollisuutta saada tunnuslukukorttia haltuun osastolle, vaan korttia säi-
lytetään muun vangin omaisuuden kanssa narikalla, eli vankien vastaanottopisteellä. Interne-
tyhteyttä ei ole Stop-osaston vangeilla käytössä ollenkaan. Tämän vuoksi moni vanki toi esiin sosiaalisen avun tärkeyden ohjaajilta tai ulkopuolisilta toimijoilta.

*”Jos jotain asiaa mitä pitäis sanoa, et mitä tänne haluais lisää niin tota, sellasta
sosiaalista apua, ehkä kaivattais enempi.”*

Kaikki kuusi haastateltavaa kertoivat tunnuslukukortin puutteen hankaloittavan omien asioiden selvittämistä. Muuten he pystyisivät osan asioista hoitamaan itsenäisesti osaston vankipuhelinta käyttäen. Puhelimeen he saavat ostettua puheaikaa vankilan kanttiinista. Kanttiini on vangeille tarkoitettu pieni kauppa, josta he saavat ostettua perus elintarvikkeita sekä muuta taloustava-
raa. Ostokset he tekevät pankkikortilla, johon voi siirtää siviilitililtä rahaa.

*”Monet on sitä mieltä et se vois olla se rajotettu nettiyhteys millä pääsis vaan
tiettyihin laitoksiin hoitamaan niitä omia asioita. Pankit, sosiaalitoimet ja
kaikki tällaset asiat. Eihän tarttekaan olla, et siellä missään Facebookissa pyö-
ritään, mutta että pääsis ainaki kaikki muut asiat hoitamaan siinä.”*

Muutama haastateltava pohti mahdollisuutta saada ohjaajat mukaan ensimmäisille poistumis-
luville tueksi. Useamman tunnin poistumisluvalla olisi ohjaajan seurassa mahdollista käydä pan-
kissa tai Kelassa järjestelemässä omia asioita tuetusti. Yksi haastateltavista pohti yhteiskunnan

muutosta usean vuoden tuomion aikana. Ei vapauduttua enää tiedä edes moneltako pankit ovat auki. Lisäksi vankia pelotti sosiaalitoimen kaoottinen paperisota. Vaikka ohjaaja olisi hyvä tuki siviilissä, moni tiedosti vankilan rajalliset resurssit ja henkilökunnan rajoitteet. Haastatteluista selvisi myös, että koko vankilassa on haastateltavien mukaan vain yksi sosiaalityöntekijä ja hänelle on pahimmillaan parin kuukauden jonot. Sen takia tuki ennen siviiliin lähtöä tai vapautumista koettiin tärkeänä jo vankeusaikana. Kaikki mahdollinen olisi hyvä selvittää jo tuomion aikana, jotta siirtyminen siviiliin on aukotonta. Moni toivoisi saavansa jo vankeusaikana hyvän tukiverkon siviiliin, oli se sitten hyvät suhteet läheisiin, toisten vankitoverien tuki tai kolmannen sektorin toimijat.

”Jotkut ovat useamman vuoden täällä ja yhteiskunnassa asiat muuttuu ja menee eteenpäin. Se mikä on ollu sillon kaks vuotta sitte, ei enää oookkaan ehkä. Ja ihan sama minne menet tänä päivänä, oli se sit sosiaalitoimistoon tai Kelaan tai mihinkä, niin sinulla on hirveen nippu papereita otettava mukaan sinne. Eikä nuo ohjaajatkaa välttämättä sitä pysty tekemään, että kyllä se on niinku ite hankittava kaikki nämä. Että ehkä just sellasta ohjaajien panostusta tähän just ennen sitä vapautumista, opastukseen ehkä kaivattas varmaan.”

8.1.2 Oikeudet omaava asiakas

Ensimmäisessä kysymyksessä tutkimme tiedottamista. Kuinka vangille on selitetty osastolle saapuessa toimintaa ja kuinka tiedottamista voisi kehittää vangin näkökulmasta. Vangit kokivat tiedottamisen kehittyneen ajan saatossa hyväksi. Heillä on osastopalavereja, joissa käydään läpi yleisiä asioita ja taloon tulevia vierailijoita. Paikalla näissä palavereissa on haastateltavien mukaan osaston henkilökuntaa ja välillä jopa apulaisjohtaja.

”Siihen kerätään koko osasto. Siellä sit tiedotustilaisuus. Ja täällähän on tiettyjä juttuja, esim vierailijoita niinku sillon kun te tulitte, siitä käydään etukäteen hirveen kädenvääntö(...)ne on ihan hyvä käydäkin läpi, et eihän niitä voi tosta noin vaan hyväksyä, että tänne tulee jotain ulkopuolisia. Koska tää osasto missä me ollaan on aika arka paikka monelle ihmiselle.”

Haastateltavien mukaan tulevista vieraista, kuten meistä opinnäytetyöntekijöistä, pidetään palaveri, jossa kaikkien mielipiteet huomioidaan. Osa haastateltavista sanoi pitävänsä ”naamojen vaihtumisesta” ja osa taas oli sitä mieltä, että ”naamat kuluu”. Yksi haastateltavista painotti osaston aran luonteen vuoksi vieraista informoinnin tärkeyttä, kaikkia ei voi pakottaa tapamaan ulkopuolisia. Hän kertoi, että monella on pelko tiedon leviämisestä ulkomailmaan. Sen takia on tärkeä pystyä keskustelemaan avoimesti osaston kesken, eikä kenenkään varpaille saa hyppiä tai ”mennä yli”, eli pakottaa vankeja tutkimuksiin tai tapaamisiin. Vangin mukaan, jos valtaosa on vieraiden tulon kannalla, vieraat otetaan vastaan, mutta ne vangit, jotka eivät

halua osallistua, saavat olla rauhassa selleissään. Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, ettei ketään pakoteta ulkopuolisiin tapaamisiin ja henkilökunta kunnioittaa heidän mielipidettään aiheesta. Vieraista tiedotuksen lisäksi esiin nousi uusista käytännöistä kertominen. Henkilökunnalta toivottiin asioiden tiedottamista, jos jotakin muuttuu. Esimerkiksi muutama vanki nosti Skype-puhelut esiin. Osa oli kuullut toisilta vangeilta tällaisesta mahdollisuudesta, ja osalle ohjaaja oli ehdottanut soittoa. Tällaisissa vangin asiaa edistävissä tiedotuksissa toivottiin henkilökunnan panostusta.

Haastateltavat muistelivat omaa osastolle saapumistaan ja kertoivat, että vanki hoiti suurimman osan perehdytyksestä. Kysyttäessä oliko tämä toimiva järjestely, kaikki vangit olivat eri mieltä. He olisivat kaivanneet opastusta myös henkilökunnalta, joka nyt oli haastateltavien mukaan minimaalista. Toisaalta mainittiin myös, ettei kaikki tieto voi tulla kerralla, uudelle vangille se olisi liikaa. Osa oli saanut vartijoilta apua ja osa hieman ohjaajilta, mutta pääasiassa vanhat vangit olivat hoitaneet osaston rutiineista tiedotuksen. Vangit kokivat sen vaivaksi muille vangeille. Yleisin kuva perehdytyksestä oli, että ohjaaja tuo uuden asukkaan osastolle ja käy ilmoittamassa vartijan kopille, että tässä on uusi vanki. Vartija antaa puhtaat petivaatteet vangille ja näyttää missä selli on. Lopun perehdytyksen hoitaa sitten vanki, tai sitten uusi asukas lukee itse seinille kiinnitettyjä tiedotteita.

”Kyllähän tässä näitä ohjaajia pyörii, mut ku sä uutena ihmisenä tänne tulet, ni ethänsä voi tietää kuka se oikee ihminen on, jolta sä menet kysymään, et miten täällä toimitaan missäkin tilanteessa.”

Vanki ehdotti, että olisi hyvä, jos voisi ohjaajan kanssa käydä ajan kanssa tarvittavat rutiinit läpi. Hänen mielestään pelkästään osaston läpi kävelemällä ei jää mieleen mitään. Myös työtoimintaa olisi voinut avata vähän enemmän, ei pelkästään, että huomenna odota tuossa kello kahdeksalta. Haastateltava painotti, että vangin perehdyttäessä kaikki rutiinit opitaan vangin tiedon kautta, ei vankilan ohjeistuksen mukaan.

”Tehdään sen totutun tavan mukaan töitä, eikä sen mitä vankila on ohjeistanu.(...) et jos se vanki kertoo, niin se on vähän niinku opittua ja huhupuhetta. Hän olettaa näin olevan asian, ja sinä omaksut sen oletuksen. Ja saatat tehdä kuukauden ihan virheellisesti sitä hommaa, kunnes joku vartija tulee sanomaan, et hei mitä sä touhuat.”

Toinen kysymyksemme käsitteli työntekijöiltä saatua ohjausta esimerkiksi siviiliin valmistuessa ja arjessa selviämiseen. Millaisia eväitä vangit ovat saaneet ohjaajilta ja muilta työntekijöiltä. Yksi haastateltavista avasi kokonaisuutta hyvin:

”Yllättäen ni itse asiassa hyvin, et mua on siis me ollaan harjoteltu tossa ryhmässä niinku erilaisten harjotusten avulla selviämään siellä. Ja siel on kerrottu

niinku millasta siel voi olla ja millasta apua siihen voi saada sitte. Jos tulee sellasia tilanteita et ei välttämättä pärjääkään. Siihen kohtaan ne on tossa ryhmässä panostanu harjoitusten avulla ja sit ihan kerrottu suoraan et tääl on käyny erilaisia henkilöitä jostain tämmösistä organisaatioista. Ne on käyny kertomassa ittestään ja sanonu et mitä he niinku palvelee. Et meille on sanottu, et heihin voi ottaa yhteyttä jos tuntuu siltä ja kaikkee tämmöstä on annettu.”

Emme etsineet vastauksia STOP-ohjelmasta erityisesti, mutta se tuki haastateltavien mielestä siviiliin palaamista ja antoi työkaluja. Osa vangeista koki olevansa valmiimpia yhteiskuntaan paluuseen. Useampi haastateltava kertoi, että on oppinut uskaltamaan puhua omista asioistaan, ja että se on helpottanut omaa oloa. Arvostusta saivat hyvät työntekijät, joiden kanssa pystyi jakamaan asioita. Vangit kokivat myös saavansa ymmärrystä osakseen.

”On kaikki valmiina ja on sellanen työntekijä kenen kans pystyy juttella, ja joka ymmärtää.”

”Onhan se varmaan niin et mitä enemmän siit puhuu ni sen helpompaa se varmaan on siirtyä sit sinne siviiliin.”

Lähes kaikki vangeista puhuivat myös yksilöohjauksen tai -terapian tarpeesta, osittain sitä saakin jo ohjaajilta ja psykologilta. Haastateltavat kertoivat, että ohjelman lopussa olevassa loppuhaastattelussa käydään yksilöllisesti läpi tulevaa. Monet odottivat jo tapaamista ja kertoivat kuulopuheiden pohjalta, että siellä huomioidaan myös vangin oma mielipide. He kertoivat, että ryhmässä on hyvä jakaa myös asioita, mutta kaikkea ei halua jakaa koko ryhmälle. Lisäksi isossa massassa hyödyllisen tiedon saattaa saada vain yksi tai kaksi henkilöä, koska kaikilla on erilaiset lähtökohdat ja historia. Yksi haastateltava kertoi STOP-ohjelman olevan enemmän painottunut tunne-elämään ja mielenterveyteen, kun taas hän, suoraviivaisena ihmisenä, kaipaisi enemmän käytännön vinkkejä siviiliin.

”On tosi hyvä, että vankiloissa on tällasia ryhmiä ja toivoisin ite henk.koht, että niitä olis jopa enemmän. Että järjestettäis enemmän tällasi (vanki pohtii hetken) en ihan tarkota yksilöterapijaa, mutta jotain sen tyylistä(...).Erityisesti sillon, kun tiedetään, et kaveri lähtee esim. puolen vuoden sisään vapauteen.”

Yhden haastateltavan kanssa keskustelimme siitä, haluaisivatko vangit käsitellä asioita myös osaston ulkopuolisten vieraiden ja toimijoiden kanssa, vai mieluummin tutun osaston kesken. Hän ehdotti, että ulkopuolelta voisi tulla käymään joku virkailija, joka tulisi antamaan opastusta. Se korvaisi talon omaa kiireistä sosiaalityöntekijää. Hän koki sosiaaliseen apuun panostamisen tärkeänä. Monella on velkoja, asunnottomuutta ja perhesuhteet pirstaloituneet, eikä mitään tukea saatavilla.

"H1: Olisko mitään, mitä ohjaajat vois tehdä sen asian eteen?"

V: Kyllä siinä varmaan sellastakin on, että ohjaajat pystyis toimimaan tämmösenä tiedonvälittäjänä tai opastajana, välillä. Ei välttämättä tarvii tulla sieltä ulkopuolelta, se oli vaan yks ehdotus."

Haastateltavien mukaan apua ja tukea oli saatavilla, ja esimerkiksi puhelut Kelaan hoituvat ohjaajien avustuksella. Osa oli myös saanut järjestellä opiskelu- ja työpaikkoja. He luottivat siihen, että ohjaajat selvittävät tarvittavat tiedot ja jakavat informaatiota. Kaikki toivoivat asioidensa olevan selviä siinä vaiheessa kun vapaus koittaa, ja he uskoivat, että pyydettyä ohjaajat auttavat valmisteluissa. Moni myös puhui sivulauseissa ohjaajien ammattitaidosta. Alla olevassa sitaatissa vanki myös sivuutti ohjaajien työnkuvaa ja siihen kuuluvaa ammatillisuutta, ohjaajan tehtävä on ohjata asiakkaita.

"Jos sana ohjaaja, ihan siis sanana niin olettaisin, et hänen ammattiin kuuluu tämä opastus ja ohjaus, et hän ei pelkästään vedä Stop ryhmää täällä. (...) Kyllä kai hekin joutuu sen tiedon jostain ottamaan, ei varmaan ole joku tällanen tietopankki. He ilmeisesti selvittää sen kysyttäessä jostain muusta istanssista tai organisaatiosta tai netistä."

Kuudes kysymys käsitteli palautteen antoa, miten ja kenelle sitä annetaan ja miten palautteen kanssa edetään. Lähes kaikkien haastateltavien vastaukset kiteytyivät alla olevan keskustelun kaltaiseksi:

"V: Kyllähän täällä palautetta annetaan noille ohjaajille ja vartijoille ehkä vähän vähemmän, ku nehän on täällä vähän sellasessa asemassa, että niille hyvin harva uskaltaa mennä vastaan mitään sanomaan. Heillä on kuitenkin se määräysvalta miten täällä toimitaan. Ja jos vaikka ite tuntee, että mä olen tässä asiassa oikeessa ni pakko se on kuitenkin tyytyä siihen, että se vartija on oikeessa."

H2: Voiko heille sanoa, tai ylipäättään vaikka kysyä, että miksi asiat menee näin?"

V: Voi, tottakai voi kysyä, mutta se on taas sitte eri asia, että vastaako he. Eli se ei välttämättä tule se vastaus sieltä siihen kysymyskeen minkä sä esität heille. Ohjaajien kanssa pystyy näistä asioista puhumaan ja heille pystyy antaa palauteta, he oikeen tykkääki, että sitä palautetta annetaan."

Moni vanki vaikutti olevan kiitollinen osaston olemassaolosta, yksi jopa totesi, että muissa vankiloissa ollaan sellissä 23 tuntia vuorokaudessa. Pitkän tuomion tai rikoshistorian jälkeen osa kertoi myös kyllästyneensä valittamiseen, eikä siksi jaksa enää antaa palautetta. Haastatte- luissa nousi esiin useita kehitysideoita, yksi näistä oli postilaatikko palautteen annolle. Jos osas- tolla olisi postilaatikko, voisi palautetta antaa myös anonymisti. Haastateltavat kokivat, että jos palautetta, oli se sitten positiivista tai negatiivista, tulisi useammalta taholta, se olisi us- kottavampaa. Yksi haastateltavista kommentoi, että he eläisivät vain samaa tasapaksua arkea osastolla, jos kukaan ei olisi ikinä avannut suutaan ja antanut palautetta.

”Tämmönen palautteen anto, niin sehän niinku tavallaan kouluttaa heitäkin (puhe ohjaajista).”

Vangit kuvaavat suhteita vartijoihin ”lievänä tuttavuutena”. Erityisesti omat vartijat, jotka ovat pidempään olleet osastolla, ovat lähestyttäviä ja heidän kanssaan voi keskustella tai pyy- tää apua. Silti osa ei ollut varma palautteen annosta, yksi veikkasi oikean reitin olevan asioin- tilomake. Kuitenkaan asiointilomake ei saa olla vankien mielestä ainoa palautteen annon lähde, myös kasvotusten pitää voida antaa palautetta. Ohjaajille kaikki kertoivat voivansa puhua avoi- mesti. Yksi haastateltavista kertoi heidän tarttuvan heti asiaan, hoitamaan ja pohtimaan näkö- kulmaa vangin kannalta. Yleinen käsitys oli, että ohjaajat ovat osastolla vilpittömästi vankeja varten. Yksi vastaus oli empivämpi ja hän kertoi ohjaajien olevan teennäisiä, mutta sen kuulu- van heidän ammattiinsa.

”Ne ei pyri sitä omaa parastaan, vaan ku me ollaan täällä ni he pyrkii meitä auttamaan.”

Kysyttäessä auttaako palautteen anto noin yleisesti, vastasivat kaikki, että vankilassa jokainen asia toimii hitaasti. Vastausten saaminen saattaa kestää jopa viikkoja.

”Täällä vaan odotetaan sitä tiedon saantia ja tiedon kulkua. Ainoa mikä täällä kulkee hyvin on toi posti, ulkopuolelle lähtevä posti.”

Kysyimme helpottaisiko epätietoutta jonkinlainen väliaikatietojen välittäminen. Yksi vangeista oli sitä mieltä, ettei osastolla tai vankilassa yleensäkään anneta mitään aikatauluja asioille. Hän kuitenkin oletti, että henkilökunta tietää vankien toivovan vastauksiin ripeyttä.

8.1.3 Objektista subjektiksi

Tässä kappaleessa avaamme vankien käsityksiä vuorovaikutuksesta henkilökunnan kanssa ja siitä, kuinka haastateltavat voivat itse vaikuttaa heitä koskeviin päätöksiin ja vankilassa tapah- tuvaan kuntoutukseen. Tarkoituksemme on tutkia, miten vankien osallisuutta tuetaan ja kuinka laajasti vangit voivat osastolla vaikuttaa omiin asioihinsa tasa-arvoisessa yhteistyössä.

Seitsemäs kysymys käsitteli haastateltavien vaikutusmahdollisuuksia kuntoutukseen ja omiin asioihin, sekä mihin he olisivat halunneet vaikuttaa enemmän. Monien vaikutusmahdollisuudet liittyivät STOP-ohjelmaan ja siellä käsiteltäviin asioihin. He kokivat saaneensa ohjelmasta apua, jos sitä on valmis ottamaan vastaan ja ollut itse aktiivinen. Ohjelma opetti ja tuki puhumaan ongelmista avoimesti. Yksi vangeista kertoi saaneensa tilaisuuden puhua uusille tulijoille osaston ideasta ja ohjelmasta. Hän oli kokenut auttavansa muita ja saanut vielä positiivista palautettakin. Toinenkin vanki oli saanut positiivista palautetta omasta aktiivisuudestaan ja oli iloinen siitä. Hän kertoi, että oli saanut ehdotuksillaan pieniä muutoksiakin aikaan. Yksi haastateltava taas oli tuonut mielipiteensä osaston päiväjärjestyksen päällekkäisyyksistä esiin vartijalle. Aikataulua oli muutettu, jotta kaikki pääsevät kirjastoon. Hän vaikutti tyytyväiseltä, että hänen mielipiteensä oli huomioitu ja se oli tuottanut muutoksen positiiviseen suuntaan.

Osa tarttui vaikutusmahdollisuuksiin kehitysideoina, ja kertoivat kaipaavansa enemmän tekemistä osastolle. Esimerkiksi pingispöytää, palautelaatikkoa, sohvia käytävälle tai jumpparullaa kuntoiluun. Lisäksi puhuttiin myös askarteluryhmästä, johon kaikilla ei ollut mahdollisuutta osallistua STOP-ohjelman pyöriessä samaan aikaan. Lähes kaikki haastateltavat toivoivat jotakin tekemistä ohjelman loppumisen jälkeen, taideterapiaa tai muuta kevyttä ajanvietettä päivään. Osa koki kirkon, ulkoilut ja salilla käynnin tärkeäksi vaikuttajaksi kuntoutukselle. Sana ”kuntoutus” merkitsi joillekin haastateltaville terveydenhuoltoa. He ottivat puheeksi sairaanhoidon hitauden ja lääkärin vastaanoton pitkät odotusajat.

”V: No sillonhan sen piti alkaa sen taideterapian, kaikki näytti hyvältä mut sit sen koulun rehtori oli päättänyt ettei se oo hyvä idea.

H2: Mut olisko se ollu teille mieleinen?

V: Joo olis! Olis ollu jotain muutaki tekemistä, aikahan tääl tulee pitkäks. Ku hengaa joko sellissä tai tos käytävällä.”

Vaikutusmahdollisuuksia pohdittaessa yksi vanki nosti esiin osaston vankivalinnat. Hän pohti kurssin osallistujia ja vankien omaa mahdollisuutta vaikuttaa, ketä STOP-ohjelmaan otetaan mukaan. Hänen mielestään kaikki eivät soveltuneet ryhmämuotoiseen kuntoutukseen. Osa saattoi aiheuttaa häiriötä ”heittämällä lekkeriksi” keskustelun tai muuten aiheuttamalla levottomuutta ja puhumalla päälle. Silti hän painotti valinnan vapautta ryhmään tullessa. Se oli kaikille vapaaehtoista, eivätkä ohjaajat painostaneet ryhmän aloittamiseen. Useat olivat myös saaneet valita toisen seksuaalirikoksista tuomituille tarkoitetun ”Uusi suunta” ja STOP-ohjelman välillä.

”Jos mä olisin menny siihen uuteen suuntaa, tääl ei sillon ollu sitä, ni mun olis tarvinnu mennä sit ihan suljettuun vankilaan. Siel on sit ovet kii 23h vuorokaudesta. Sit mä päätin et ei helvetti, mielummin mä oon täällä. Mä sanoin

sit (ohjaajan nimi) ja (ohjaajan nimi) et mielummin mä tänne jään ku tääl on enemmän vapaata.”

Kahden haastateltavan mielestä heillä ei ollut ilmennyt sen suurempia haluja vaikuttaa kuntoutukseen. Toinen kertoi, että jos haluaisi vaikuttaa, pitäisi olla itse enemmän aktiivinen, mutta hän on tyytyväinen nykytilanteeseen. Osa vastauksista ei suoranaisesti liittynyt kuntoutukseen, mutta eräs vanki toivoi valheenpaljastuskoneen käyttöönottoa poliisin kuulusteluissa. Tämä keskustelu lähti vangin ajatuksesta, että henkilökunta valehteli hänelle, mutta vankilassa ei voi todistaa mitään, koska kaikki on henkilökunnan sana vastaan vangin sana.

Seuraavaksi kysyimme, miten henkilökohtaiset tavoitteet kuntoutumiselle oli huomioitu ja mitä vanki oli itse tehnyt niiden edistämiseksi. Monet kertoivat itse ottaneet omat huolensa ja asiansa puheeksi ohjaajien kanssa. Puhuminen avoimesti oli ollut monelle helpotus ja keino saada oma ääni kuuluviin. Ohjaajien tuella oli järjestelty työpaikkoja, opiskelupaikkoja ja asuntoja. Kaikki kuitenkin painottivat, etteivät ohjaajat tule tarjoamaan apua vaan oli otettava itseään niskasta kiinni ensin. Asioiden selvittäminen vaati omaa aktiivisuutta.

”Olen puhunut. Mä oon voinu olla oma itteni siellä. Kukaan ei oo arvostellu tai mitää, tavallaa mut otettiin hyvin vastaan siihen ryhmään.”

Toiselta haastateltavalta kysyttäessä mitä hän on itse tehnyt asioidensa edistämiseksi, hän kertoi opetelleensa uusia taitoja. Hän myös kertoi henkilökunnan elävän mukana vangin kehityksessä ja kannustavan jatkamaan. Kysyimme myös olisiko henkilökunta edelleen tukena, jos retkahdus sattuisi. Vanki uskoi henkilökunnan auttavan, ”potkivan persuuksille” ja kertovan jos menisi väärään suuntaan.

”Oon opetellu. Siis mä oon opetellu asioita mitä mä en oo ennen tehny. Tai siis oon tehny, mut vältelly liian paljon asioita.”

Muutama vanki otti esiin kirjaston tärkeyden tiedonhaussa, he kokivat löytäneensä hyvää kirjallisuutta kuntoutumisen tueksi. Senkin hakeminen ja etsiminen kirjastosta vaati omaa aktiivisuutta.

”Täällä on kirjasto käytössä ja siellä on aika hyvää kirjallisuutta liittyen just tähän asiaan, jos osaa hakea sieltä. Sieltä löytää kyllä ja saa neuvoja ja lisä tuki Stopin lisäksi. Toki se vaatii vähän omaa aktiivisuutta et lähtee sinne kirjastoon.”

”Jos haluat kuukausitolkulla maata sängyssä, ei sua kukaan tule sieltä ylös repimään. Et kyllä täällä sillai pitää ite olla aktiivinen ja ite hakemaan sitä tietoa.”

Myöskin tässä kysymyksessä nostettiin esiin STOP-ohjelman sisältö. Yksi haastateltavista kertoi ohjelman sisältävän ”uuden minän” rakentamista ja sitä kautta tavoitteiden asettamista tulevaisuuteen. Hän oli tyytyväinen, että tavoitteita asetetaan, mutta samalla huolissaan ohjelman lyhyestä kestästä. Myös tässä teemassa nousi esiin vankien toive yksilökeskusteluille. Jos kahdenkeskeisiä keskusteluja järjestettäisiin, voisi tavoitteita myös seurata. Hän myös toivoi jatkumoa avolaitoksen puolelle, jottei tuki loppuisi ryhmän päätökseen.

”V: Yksilöterapia olis sen ohjelman lisäksi varmasti ihan paikallaan.

H2: Olisko se sit mielummin ennen vai jälkeen ohjelman?

V: Sekä että. Stopin aikana ja sen jälkeen, ja se jatkuvuus olis viel täältä avolaitokseen jatkumo, ettei se loppuis siihen ryhmään.”

Yksi vanki puolestaan kuvasi tätä tuomiota merkityksellisimmäksi hänelle. Hän koki saaneensa aitoa apua ja löytäneensä työntekijät, jotka kuuntelevat ja ymmärtävät häntä yksilönä. Hän myös kertoi ohjaajien kehottaneet varaamaan ajan psykologille, jotta vanki voi vielä yksilöllisemmin puhua asioistaan.

”Kyllä mä oon tällä tuomiolla niin paljon apua saanu, on saanu purkaa asioita ja kyllä tää tuomio on ollu semmonen et tästä nyt sentää jotaki hyötyä ollu. Ja semmoset työntekijät löytyny, ettei niit oo tarvinnu hakea.(...) Tämä psykologi on kyllä oikeassa paikassa oikeen hetkeen.”

Yksi haastateltava kertoi ottaneensa itse selvää hänen paikkakunnallaan saatavilla olevasta tukitoiminnasta, ja ottaneen sinne yhteyttä. Hän kertoi aikovansa vapauduttuaan käydä siellä läpi ja jatkaa kuntoutustaan. Kysyimme toivoisiko hän jo vankeusaikana tietoa tällaisista tukipalveluista. Haastateltava kertoi, että vankilassa oli järjestetty infotilaisuus koevapaudesta, johon oli osallistunut rikosseuraamuslaitoksen työntekijöitä, ja monet olivat kokeneet sen hyödylliseksi ja sellaisia voisi olla enemmänkin.

Eräs vangeista ei kokenut, että puhuminen edistäisi hänen asioitaan. Hän kuitenkin kertoi, että mieluiten hän puhuu osaston vakituiselle vartijalle, koska tämä on ”jämpti” ihminen. Lisäksi STOP-ohjelmassa hän oli saanut tuoda omia mielipiteitään esiin mm. omasta terveydentilastaan.

”H2: Onks sulla joku kenen kans sä mieluiten käyt asioita läpi, joku tietty ohjaaja tai tietty vartija tai psykologi, johon sä niinku ensisijaisesti ottasit yhteyttä jos sä haluat jostain keskustella?

V: No ku nää on vähän sellasia, alus ehkä oli jotain mutku nyt on tajunnu et ihan sama kelle sä sanot ni mitään ei tapahdu.

H1: Mut onko näist työntekijöistä, kun he varmaanki tän ajan jälkeen jo tuntee sinut tai no tietää sinut ainaki jollain tapaa, tuleeks kukaan sillai et hei miten menee, onko sun asiat edistyny tai istu sun kans alas.

V: Sanotaa, et se jonka kaa mieluiten täs ni (osaston vakituksen vartijan nimi), joka täs on meidän varsinainen vartija. (...) se on sellanen jämpä ihminen ni sen kaa mieluiten.”

Teeman viimeinen kysymys käsitteli kuntoutumista ja sen tavoitteiden läpikäymistä. Miten ja kenen kanssa se oli ollut mahdollista. Monet haastateltavat nostivat ohjaajat, eli ohjelman vetäjät tässä vaiheessa esiin. Heidät koettiin lähimmiksi ja että heille oli helpoin puhua. Myös muille ohjaajille saattoi puhua, mutta ohjelman vetäjät olivat ns. lähityöntekijöitä. Psykologi oli myös aktiivisesti mukana osaston toiminnassa ja tapasi vankeja kahden kesken. Useampi vanki korosti hänen työnsä tärkeyttä. Yksi vanki jopa sanoi psykologin olleen hänelle kaikkein tärkein työntekijä tuomion aikana.

STOP-ohjelmaan tulo kuului monella henkilökohtaisiin ja rangaistusajan suunnitelman tavoitteisiin. Ja sen ollessa loppumassa moni puhui koevapaudesta, avolaitoksista ja siviiliin siirtymisestä seuraavana tavoitteena.

”H2: Sit kun ja jos sä aiot ottaa puheeks sen avotalon tai koevapauden, ni kenen kanssa sä haluaisit keskustella siitä?”

V: (ohjaajan nimi) ton yhen ohjaajan. Kuka tahansa käy, ammattilaisiahan ne on kaikki.

H2: Onks teillä sillai, et te ootte kaikkien ohjaajien kans tekemisissä, et sä voit puhua kenelle tahansa vai onks sulla joku yks tietty kenelle sä aina mieluiten meet?”

V: Kyllä kelle tahansa voi puhua.”

Suurin osa koki tavoitteiden läpikäymisen kohdistuvan enemmän siihen aikaan, kun koevapaus tai lähtö avotaloon alkaisi olla ajankohtainen. Silloin he haluaisivat tukea enemmän ja varmistaa tuen siirtymisen seuraavaan instanssiin. Taas useamman vangin keskusteluista nousi esiin termi ”ammattilainen”. Työntekijöiden apuun luotettiin ja vaikka ohjelmaa läpikäyvillä oli määrätty ohjaajat, myös muille saattoi silti puhua.

8.1.4 Asiakas oman elämän asiantuntijana

Viimeisellä teemallamme halusimme kartoittaa, miten osastolla osataan yhdistää työntekijöiden ammattitaito vangeilta tulevaan tietoon. Asiakas tuo aina oman tietonsa mukaan kuntoutusprosessiin ja sen kuuntelu on hyvin tärkeässä asemassa onnistuneessa palveluntuottamisessa.

Kappaleen ensimmäinen kysymys vastaa, miten vangin mielipide otetaan huomioon osastolla ja onko vuoropuhelu avointa. Kaikki vangit vastasivat, että henkilökunnan kanssa voi lähtökohtaisesti puhua avoimesti. Eroja löytyy ammattiryhmien väliltä. Vartijoiden kanssa puhutaan aavistuksen varautuneemmin ja enemmän käytännön asioista, kuten narikassa käynnistä tai poistumislupahakemusten etenemisestä. Lisäksi mainittiin asioiden etenemisen hitaus, vaikka palaute tai muu kanssakäyminen otetaan vastaan, siihen vastaaminen voi kestää.

”Ohjaajille pystyy puhua näistä palaute asioista suoraan. En mä tiedä, kyl mun mielestä mielipiteet otetaan huomioon. Siihen mä en oo törmänny et joku samantien niinku vastais. Olettasin, et ne ottaa sen myöhemmin esille jos on tilanne et ollaan annettu palaute ja ollaan erimieltä jostain.”

Vartijoiden asema ymmärrettiin erilaiseksi ja heidän hyvän kohtelun määrittely oli lähtökohtaisesti erilaista kuin esimerkiksi ohjaajien käytös. Kuitenkin vakituisten vartijoiden kanssa kohtaamiset olivat erilaisia kuin tuntemattomien vartijoiden.

”H1: No olisko siinä vartijoiden käytöksessä tai se miten he sinut kohtaa, niin jotain mitä he vois kehittää, et heit olis helpompi lähestyä?”

V: No vähän vaikee sanoa ku vartijan toisaalta kuuluuki olla vähä semoone.. Jopa se (työntekijä) sano, et kun hän oli vartijana ni hänki oli tietyllä tavalla etänen vankeihin nähden. Tietty semmonen työkeys ku aatellaan.

H1: Mut ei oo ilmeisesti mitää estettä mennä heilleki puhumaan?

V: No ei sillai oikee, se vähä riippuu vartijastaki. Mielummin sille meidän omalle vartijalle, joka täällä on aina. Se puuttuu kyllä epäkohtiin.”

Haastateltavilla oli laaja käsitys eri työntekijöiden toimenkuvista ja siitä millaista heidän käytöksensä kuuluisi olla ja mikä koettiin miltäkin ammattiryhmältä hyväksi kohteluksi.

”Sen (työntekijän) kans saa oikeesti paljon asioita puhuttua mitä ei oo varmaan koskaan kenellekään puhunu. Ohjaajille kans, mut on ne erilaisia asioita.”

Vankiyhteisössä kerrottiin myös olevan avoin ilmapiiri. Useampi vanki kertoi mieluummin puhuvansa avoimesti kuin pitävänsä asioita sisällään pyörimässä. Yksi vanki kertoi kokevansa, ettei

ihan kaikissa asioissa kokenut voivansa tuoda mielipiteitään julki seurausten ja väkivallanpelon takia. Monet kokivat vankitovereiden ja työntekijöiden kunnioittavan muiden tilaa. Jos toisella on huono päivä, hän saa olla rauhassa omassa sellissään. Ainoastaan ohjelmaan osallistuminen on kaikille pakollista.

Viimeinen kysymyksemme oli kaksiosainen. Kysyimme haastateltavilta mitä he kehittäisivät STOP-osastolla ja mitä hyvää siellä jo oli. Monet olivat kiitollisia ohjelman olemassaolosta ja siitä, että he saavat puhua.

”H1: Entä onks sit jotain positiivista, mikä toimii?”

V: No siis kaikki tää toiminta mitä meille on järjestetty...”

”Jos ei olis tääl ni en mä niistä varmaan puhuis. Ne pitäs vaan sisällään.”

Useampi vangeista nosti turvallisuuden yhdeksi tärkeäksi puoleksi STOP-osastolla. Heidät kohdataan ihmisenä ja osaston sisällä on turvallista, väkivallanpelkoa ei ole. Osaston ulkopuolella liikuttaessa sen sijaan osa nosti epäkohtia esiin. Välillä oli sattunut kohtaamisia, jotka aiheuttivat pelkoa.

”H2: Ootko sä ollu muilla osastoilla tai muissa vankiloissa, et onko tässä jotain, mikä tekee tästä erikoisen?”

V: Tääl on vähän se asenne et kaikki on samassa veneessä. Et ei tarvii koko ajan pelätä sen puolesta et saako turpaan ja millon saa turpaan ja mitä tapahtuu. Saa niinku mieli levätä, et ei tarvii koko ajan olla varautunu.”

Monet nostivat esiin levollisen olon. Osaston ilmapiiri auttaa heitä rentoutumaan, eikä olemaan jatkuvasti varautuneita.

”Tääl ei oo mitään semmosta. Se tekee tosi paljo ku mieli saa olla levossa, sillai ettei tarvii olla koko ajan, ei kukaa jaksa olla koko ajan varautunu.”

”No niitten pitäs periaatteessa huolehtia siitä, et kukaan ei edes näe meitä. Mut siltiki meillä tulee välillä käytävällä vastaan porukkaa tuolla. Mikä on vähän ikävää. Ehkä siinä olis vähän parannettavaa. Että jos jotain pitää keksiä ni se, että ei. Joutuu välillä väistelee ku tulee porukkaa tuol vastaa.”

Henkilökunnan kohtelu sai myös kiitosta haastateltavilta. Heitä ei nähty vain seksuaalirikollisina, vaan myös ihmisinä. Kehitysideana useampi haastateltava toivoi, että vartijoille tulisi joku selkeä päiväjärjestys. Puutteita oli uusien/kiertävien vartijoiden perehdyttämisessä. Jos

vartijan toimistossa olisi joku päiväjärjestys ja lista työtoiminnassa olevista vangeista, sekä monelta heidän kuuluu olla työpisteillään, vankien ei tarvitsisi itse mennä kyselemään töihinlähtöä.

”No siis jotku vartijat, jotka on tääl niinku käymässä jostaki, ni on selkeesti semmonen, että helvetin seksuaalirikolliset, et pakko täälläkin ku joutuu olee. Mut niinku ohjaajat ja sit meidän oma vartija siis, ne on tosi asiallisia. Et ne ei ajattele meistä, et oltas muita ihmisiä alempana.”

”Mut se et ku uus vartija tulee. Ni tuntuu välillä siltä et niit ei oo opastettu yhtään mitenkää mihinkää. Sit ne kyselee et ootteks te menos töihin tänään.”

Kehityskohteet olivat hyvin suoraviivaisia, ja ne on avattu tämän kappaleen lopussa olevassa taulukossa tarkemmin. Monet liittyivät vapaa-aikaan vankilassa, osastolla on ohjelman loppumisen jälkeen paljon tyhjää aikaa, johon kaivattiin tekemistä. Siihen vangit toivoivat pelejä, lisää Skype-puheluita, sohvia, jumppanauhoja ja enemmän kuntosalivuoroja, jotta myös työtä tekevät vangit pääsisivät osallistumaan. Osa vangeista toivoi, että heidän terveydentilansa huomioitaisiin paremmin ja että heidän kipujaan uskottaisiin.

”Kyllähän ne tekee sen työn, et ottaa ihmisen ihmisenä, et ei siinä oo mitään semmosta, enempi niitten vaan pitäis liikkua tääl.”

Monet vangit toivoivat, että henkilökunta liikkuisi enemmän osastolla ja olisivat läsnä. Toisaalta he olivat kiitollisia heidän jo nyt antamastaan avusta ja yksilöllisistä kohtaamisista.

8.2 Henkilökunnan ryhmähaastattelu Riihimäen vankilassa, STOP-osastolla

Haastattelimme neljää STOP-osaston työntekijää ryhmähaastattelussa. Jaoimme tehtävät niin, että toinen meistä kahdesta haastattelijasta luki kysymykset vieden keskustelua eteenpäin ja toinen esitti tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Pyrimme pitämään haastattelun mahdollisimman avoimena ja vapaana keskustelulle, emmekä esimerkiksi velvoittaneet jokaista osallistujaa vastaamaan jokaiseen kysymykseen vuorollaan. Haastattelu kesti noin kaksi tuntia. Haastattelu nauhoitettiin kaikkien paikalla olevien henkilöiden suostumuksesta. Lainauksissa emme erittele vastausten antajaa esimerkiksi numeroin, vaan kaikki lainaukset ovat yleisesti työntekijöiltä. Näin turvaamme anonymiteettia.

Kysymykset (liite 7) pohdimme yhdessä ja niiden tarkoituksena on avata sitä, miten työntekijät näkevät asiakaslähtöisyyden työssään. Peilaamme myös vangeilta saamiamme vastauksia työntekijöiden antamaan tietoon johtopäätöksissä.

8.2.1 Mitä on asiakaslähtöisyys?

Lähdimme kysymyksestä ”Mitä on asiakaslähtöisyys?”. Työntekijät kertoivat sen olevan ihmisen kohtaamista, yksilöllisyyttä, asiakkaiden tarpeiden tunnistamista ja niihin mahdollisuuksien mukaan vastaamista. Asiakaslähtöisyydessä lähdetään liikkeelle asiakkaasta ja työntekijät ovat (töissä) asiakasta varten. Asiakkaan tarpeiden tunnistamisesta keskustellessa myös pohdittiin työntekijän sijoittumista näitä tarpeita määriteltäessä.

”Ajatellaanko me, mitä hän tarvitsee vai kuullaanko niinku sitä mitä asiakas itse ajattelee tarvitsevana.”

”Niin, me saatetaan nähdä, että sinä tarvitset juuri tätä ja itseasiassa se ei välttämättä olekaan se mitä hän tarvitsee.”

Tässä kohden voi myös miettiä, pystyykö asiakas/vanki aina itse määrittämään omia tarpeitaan?

”Tarvitseeko vanki, asiakas, juuri sitä mitä hän ajattelee tarvitsevana. Kuka sen määrittelee. Tarvitseeko alkoholisti alkoholia?”

Työntekijät kertoivat, että nimenomaan STOP-osastolla asiakaslähtöisyys näkyy muun muassa asiakkaiden kohtaamisessa. Työntekijöiden ei tarvitse hyväksyä vankien tekoja, tässä tapauksessa seksuaalirikoksia, mutta heidät kohdataan ihmisenä ja heille annetaan tarvittava apu. Jotta pystytään työskentelemään tärkeiden asioiden kanssa, on tämä erotus pystyttävä tekemään.

STOP-osastolla kuljetaan vangin tukena eri muutosvaiheissa. Vankia autetaan itse löytämään keinoja ja ratkaisuja.

”Me pyritään asiakkaan ja vangin kanssa yhdessä tunnistamaan ja määrittelemään ne ongelmakohdat ja toisaalta myös ne vahvuudet, joiden varaan me voidaan rakentaa ja ennen kaikkea se on se asiakas joka määrittelee hänen elämälleen tavallaan kuntoutuksenkin ne konkreettiset tavoitteet ja päämäärät minne hän on matkalla ja meidän tehtävä on auttaa ja tukea.”

Työ ei lopu siihen, kun ohjelma on ohitse, vaan silloin jatketaan yksilöllistä suunnittelua sen suhteen, mitä tarpeita vangilla vielä on ja mikä laitos jatkossa parhaiten vastaisi niihin. Osa vangeista siirtyy koevapauteen tai vapautuu. Työtä tehdään koko ajan yhteistyönä vangin kanssa, eikä työntekijöille ole valmiita vastauksia.

”Nii siis juuri tämä, me ei kerrota niinku miten pitää olla tai mitä pitää tehdä vaan yhdessä mietitään.”

Jos työntekijän ja vangin näkemykset eroavat merkittävästi toisistaan, esimerkiksi jatkopaikan suhteen, mietitään jälleen yhdessä muita vaihtoehtoja. Ja selvitetään voiko kyse olla väärinkäsityksestä, tiedonpuutteesta tai jostakin muusta, johon mahdollisesti voidaan löytää kompromissi tai ratkaisu, joka vie asiaa eteenpäin.

Kysyimme läsnäolevilta työntekijöiltä, miten he näkevät, että vartijat toteuttavat asiakaslähtöisyyttä työssään. Vankien haastattelussa vartijoiden työskentelytapa nousi monesti esille. Emme valitettavasti haastatelleet STOP-osaston vartijaa aiheeseen liittyen, tämä näkökanta olisi voinut antaa toisenlaista tulokulmaa aiheeseen.

”Nii vartijoilla se on ehkä ne säännöt, ne on heille enemmänkin työn kulmakiviä, pitää sääntöjä.”

Työntekijät näkivät asian niin, että vartijan työn kulmakiviä ovat säännöt ja valvonta. Vaikka muutkaan työntekijät eivät voi säännöistä poiketa, on jokaisella työntekijällä erilaiset työn tavoitteet ja tarkoitukset. Jos vartijalla on selkeä ohjeistus johonkin, ei hän voi tästä vangin kanssa juurikaan neuvotella. Ohjaajan ja vartijan roolit ovat erilaisia. Tästä kertoo esimerkiksi se, että aiemmin vartijana työskennellyt ohjaaja puhuu itsestään etunimellä, kun vartijat usein käyttävät sukunimeä. Valvonnan työntekijöillä nähtiin korostuvan etäisyys vankiin, mutta vartijan koettiin silti kohtaavan vangit inhimillisesti.

”Mä luulen ehkä että valvonnan työntekijöillä korostuu ehkä enemmän joku tietty etäisyys.. mulla on se mielikuva et he sinänsä kyllä inhimillisesti kohtaa meidän vangit.”

Yksi työntekijä myös pohti, voiko vankien suhtautumiseen vartijoihin vaikuttaa se, että ohjaajan ja vartijan roolit ovat ristiriidassa; ohjaaja tekee työtään paljon neuvotellen, toisin kuin vartija.

Pääsääntöisesti henki osastolla on hyvä, mutta ”klikkejä” voi aina syntyä, kun työn keskiössä on ihmisen kohtaaminen. Vangit kääntyvät pääosin omien ryhmän ohjaajien puoleen. Jos yksittäinen vanki-työntekijä-suhde ei toimi, on mahdollista, että tilalle tulee toinen työntekijä.

”Et tietystihän se on hienoo jos pystyy et jos on joku klikki niin sen pystyy ratkaisemaan, mut ei siit tartte tehdä ongelmaa.”

Ohjelman alussa vangit saavat yhdessä päättää millä nimillä heitä kutsutaan, yleisimmin se on nimi tai lempinimi. Työntekijöiden kesken STOP-osaston vangeista puhutaan vaihtelevasti ryhmäläisinä, vankeina tai heitä kutsutaan etunimellä.

8.2.2 Esteitä asiakaslähtöisyydelle

Esteeksi asiakaslähtöisyyden toteutumiselle koettiin esimerkiksi tilanne, jossa vanki näkee oman tilanteensa aivan erilaiseksi kuin työntekijät, ja hänen toivomansa asiat olisivat hänelle haitallisia tai jopa laittomia. Toisaalta voi olla, että ohjaajista riippumattomista syistä jokin asia ei toteudu tai etene, mutta tämä ei tarkoita sitä, etteikö se ikinä toteutuisi. Tästä esimerkkinä avotaloon siirtyminen.

Jo pelkkä laitosympäristö riistää ihmiseltä oikeuksia ja mahdollisuuksia, yksityisyydestä lähtien.

”Et eihän se niinki poista asiakaslähtöisyyttä mut jää oikeesti tosi paljon pois niitä asioita mitä hän varmasti oikeesti elämässään tarttisi, joita me ei vaan voida tarjota hänelle, sen takia et me olemme suljetussa laitoksessa.”

”Nii ja varmaan siis laitoksen järjestyssääntö, mikä meil määrittelee hallussapidot, mitä vangilla saa olla hallussa ja joka määrittelee monia muita asioita.”

Pohdittiin myös yhdyskuntaseuraamuksen ja vankeusrangaistuksen eroja asiakaslähtöisyyden toteutumiselle.

”YKS (yhdyskuntaseuraamus) -puolella vaik ne suorittaa rangaistusta siviilissä, niin siellä on myös se muu elämä ja pystytään tosi pitkälle neuvotteleen ja yhteistyössä niinku toteutetaan, täällä (vankilassa) kuitenkin niin täähän vaikuttaa arkeen..”

STOP-ohjelmaan liittyvien käytännön harjoitusten soveltamista mietittiin myös. Kun arki eletään vankilan käytävällä tai kivipihalla, on tilanne erilainen, kun harjoituksia sovellettaisiin koevapaudessa tai siviilissä. Altistus harjoitukset tapahtuvat mahdollisesti vasta vapauduttua. Ongelmanratkaisukeinoja pitäisi löytää ja harjoitella vankilan osaston käytävällä, joka ei vastaa siviiliolosuhteita.

Rangaistusajansuunnitelmasta ja siihen kirjattavista tavoitteista käytiin myös keskustelua. Tavoitteet käydään vangin kanssa yhdessä läpi, mutta esimerkiksi vankeuden alkuvaiheessa ne eivät välttämättä ”tartu” vielä mukaan. Yksi työntekijä myös näki, että jos vanki ajattelee, ettei hänen sanomisillaan ole vaikutusta, silloin hän ei myöskään osallistu suunnitelman tekoon. Myös abstrakti ja vaikeaselkoinen sanasto voi etäännyttää vankia tavoitteellisesta suunnitelmasta.

”Ransun (rangaistusajansuunnitelman) etusivulla kun on ne keskeiset tavoitteet, ni ne on usein abstraktioita, koska sitte se muuttuu konkretiaksi siellä myöhemmillä sivuilla jossa on se toiminta, niin sekin saattaa olla semmonen et se abstrakti asia on hirveen vaikea hahmottaa et mitä hittooo tää nyt tarkoittaa.”

”Välillä must tuntu et panostetaa enemmän siihen et näyttää ja kuulostaa fik-sulta, et sit ku joutuu iteki välillä, on saman tyyppisiä tavoitteita niin kyl voi miettii et ei ne vangille niin et mitä tää niinku oikeesti tarkoittaa...”

Vankien rangaistusajansuunnitelmia päivitetään osastolla, ja kirjataan mitä on tehty ja miten edetty. Työtä tehdään yhdessä vangin kanssa, jolloin vanki saa nähtäväksi tulosteen suunnitelmastaan.

8.2.3 Asiakaslähtöisyyden kehittäminen

Hankalaksi koettiin pitkän tuomion saaneet vangit, jotka tulevat STOP-osastolle kuntoutukseen tuomion alku- tai keskivaiheilla. Tällä hetkellä ohjelman läpikäytyään vanki jää ”integroitumaan” Riihimäen vankilaan tai siirtyy toiseen suljettuun laitokseen, jossa mahdollisesti pyyhkiytyy pois työ, jota vanki on osastolla kuntoutuakseen tehnyt. Kun luonteva vapautuminen tai valvottu koevapaus ei ole mahdollista, tarjonta ja tarpeet eivät kohtaa. Toisaalta vangin motivaatioon tulee vastata silloin kun se herää, eikä liian myöhään.

Yksi työntekijä sanoi, että rangaistusajansuunnitelma ”ei elä”. Hänen mielestään voi olla, että kun tavoitteet tuomion alkuvaiheessa kirjataan suunnitelmaan eikä niitä tarkisteta myöhemmin, voi tilanne olla jotain aivan muuta, kun vanki siirtyy valvontaan.

Myös toinen työntekijä kommentoi asiaan seuraavasti.

”T: Nii se varmaan vaatii sen nohevan työntekijän siihen joka pitää huolta siitä et hei, tää ei futaa, et tähän tarvitaan tätä et se oikeesti päivitetään. Et tavallaan jos vangille on ihan sama ja työntekijälle on ihan sama ni eipä sillä mitään tehdä.”

Kehittämiskohteiksi mainittiin myös yksilöllisen työskentelyn lisääminen, vaikka sitä tehdään jo nyt. Ryhmässä käydyt asiat voivat jäädä yksilölle epäselviksi, ja pienet ”tsekkaukset” voivat olla tarpeellisia. Läsnäolo mainittiin yhdeksi kehittämiskohdaksi, tarkoittaen siis, että osastolla voitaisi olla fyysisesti enemmän läsnä. Myös nettiyhteyden saaminen osastolle helpottaisi esimerkiksi sosiaalityön tekemistä vankien parissa, kun kirjausta voisi tehdä koneelle reaaliajassa vangin läsnä ollessa.

Keskustelua herätti keskustelunaiheiden oikea-aikaisuus. Voiko ottaa puheeksi jonkun asian vangin kanssa, jos sitä käsitellään kuukauden päästä ryhmässä.

”T: Nonii, onhan se vähä kakspiipunen juttu että eihän siinä nyt tietyssä mielessä vahinkoa tee mutta että onhan se idea tavallaan että mennään sen ohjelman mukaan. Toisaaltahan me ollaan pyritty siihen aina että tietyt asiat pystytään siellä ryhmässä puhumaan.”

Kohtaamisissa ei kuitenkaan aina tarvitse olla jotakin ongelmaa jota puidaan, vaan lyhyt kohtaaminen käytävällä puhuen niitä näitä voi vaikuttaa yhteistyöhön.

”T: Kielikuvana mä jotenki ehkä tykkään siitä et mukana siinä matkalla et voidaan kulkea sitä polkua heidän kanssaan ja tärkeätä on se et ei vaan tuupata eteenpäin vaan ollaan aidosti siinä mukana..”

8.2.4 Arvot ja linjaukset

Yksi työntekijä kertoo, että he tietävät mitä työtä he tekevät ja kuinka he asiakkaansa kohtavat, arvoja ei tarvitse erikseen mennä työn ohessa lukemaan. Toinen työntekijä kertoo, että hän silloin tällöin tarkistaa miten heidän tekemänsä työ suhteutuu Rikosseuraamuslaitoksen strategiakarttaan ja sanoo, että he toimivat näiden arvojen ja strategian mukaisesti.

Työntekijöiden on vaikea arvioida, miten STOP-osasto suhteutuu arvojen ja strategian toteutuksen osalta muihin osastoihin Riihimäen vankilassa. Yksi työntekijä pohti asiaa seuraavanlaisesti.

”T: Mä nyt aattelen siis et tämmöset osastot jotka valitettavast keskittyy siis enemmän siihen lusimiseen.. Siis sillä tavalla et kyllähän se takaa ihmiselle sen et, vaikka hän ei olis millään tavalla valmis tekemään juuri mitään muutostyökentelyä niin jos arvoja toteutetaan niin ainaki hänen on niinku kohtalaisen hyvä lusia. Ja tavallaan, ainakaan siinä kohtaa ei niinkun, et jos ois vaikka yhteiskuntavastaisia asenteita niin niitä ei todennäköisesti ruveta niinku kärjistämään.”

Tärkeäksi koetaan kuitenkin se, että arvot ovat kirjattuna ja nähtävillä.

8.2.5 Merkityksellisintä vangeille

Työntekijät miettivät omalta näkökannaltaan, mitkä asiat asiakaslähtöisyyteen liittyen voisivat olla vangeille merkityksellisimpiä ja tärkeitä. He luettelivat vastauksiksi kohtelun, kohtaamisen, arvostuksen, asioiden etenemisen ja vapautumiseen ja avovankilaan siirtymiseen liittyvät tekijät.

”T: Mun kokemus on se, että kun pyrkii kohtaamaan kaikki yksilöinä eikä pelkästään seksuaalirikollisena, niin mä aattelen et se on älyttömän, ehkä niinku, se on se.. ei tuomita, tuomio on tullu jo.”

”T: Et heille tulee se tunne siitä et heidät huomioidaan ja hommat etenee ja ihan oikeesti heidät otetaan tosissaan eikä vaan olla silleen.. T: ..et kattelaa..”

Työntekijät näkivät myös sen, että vangit ovat toisaalta riippuvaisia ohjaajista. On vain puhe-linkoppi, ei esimerkiksi internettiä, jos tarvitsisi tilata junalippu. Ensimmäisenä vangin pitää tällaisessa tilanteessa miettiä, mistä löytäisi ohjaajan. Ohjaaja vastaa STOP-osastolla kaikenkattavasti vankien tarpeisiin, muun muassa valvottujen koevapauksien valmistelut, ansiokorttien täytön, rangaistusajansuunnitelmien päivityksen ja poistumislupa anomukset.

9 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiä olivat, miten asiakaslähtöisyys näkyy STOP-osastolla ja miten asiakaslähtöisyyttä voitaisiin osastolla kehittää. Tässä osiossa vastaamme tutkimuskysymyksiin vangeilta sekä työntekijöiltä saamamme analysoidun materiaalin avulla, sekä peilaamme saamiamme vastauksia teorian tietoon. Tulokset on jaettu karkeasti vangeille tekemämme haastattelurungon teemojen mukaan.

9.1 Tuki ja kokonaisvaltainen huomiointi

”Oikestaan mua on tääl kohdeltu paremmin kun ulkopuolella”

Opinnäytetyömme tulosten mukaan vankeja kohdellaan STOP-osastolla asiallisesti ja tasapuolisesti. Lähityöhankeessa kerrotaan, että Rikosseuraamusalalla tehtävä lähityö perustuu Rikosseuraamuslaitoksen arvoihin, joita ovat ihmisarvon kunnioittaminen ja oikeudenmukaisuus (Lähityöhanke 2016-2017). Lähityöhanke sisältää paljon elementtejä asiakaslähtöisestä työskentelystä. Nämä Rikosseuraamuslaitoksen arvot mainitaan myös Vankeuslain ensimmäisen luvun 55 pykälässä. Vartijat koettiin osastolla etäisimmäksi työntekijäryhmäksi, mutta tämä rooli ainakin osittain ymmärrettiin. Myös työntekijöiden haastattelussa nousi esiin näkemys siitä, että vartijan toimenkuvaan kuuluvat enemmänkin valvontatehtävät. Tällöin monista asioista ei voida neuvotella, toisin kuin esimerkiksi ohjaajien kanssa. Heidän kanssaan pystytään kuitenkin asioimaan. Kaikkien työntekijöiden nähtiin olevan ammattilaisia ja ammattimaisia työssään. Myös lähityöhankeessa kerrotaan että, vangin kanssa tehtävä vuorovaikutus on työntekijän ammatillisuudesta lähtevää sekä tavoitteellista (Lähityöhanke 2016-2017). Työntekijöiksi osastolla katsottiin ohjaajat, psykologi, vartijat ja työnjohtaja.

Yksilöllisen elämäntilanteen huomioinnissa tärkeimmäksi tekijäksi nousi vankien mielestä terveydentilan huomiointi. Vangin terveyden- ja sairaanhoidosta säädetään vankeuslaissa. Vangille on järjestettävä tai muutoin turvattava lääketieteellisten tarpeiden mukainen hoito sekä lääkinnällinen kuntoutus. (Finlex 2018c.) Osastolla terveydenhoitoon pääsyn koettiin kuitenkin kestävä jona kohtuuttoman kauan. Tulosten mukaan vangit eivät olleet myöskään saaneet osastolle käyttöönsä heille esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaisen määräämiä terveydelisiä apuvälineitä.

Sosiaali- ja terveydenhuolto on saanut moitteita järjestelmän pirstaloituneisuudesta. Tämä voi näyttäytyä asiakkaalle esimerkiksi eri ammattikuntien raja-aitoina, jolloin myös rajatut tiedot

asiakkaasta tallentuvat kulloisenkin organisaation ohjelmaan. Vaikka asiakas kulkee palvelujen eri sektoreilla saaden kulloinkin yksilöityä palvelua, on hän kokonaisvaltainen yksilö jokaisessa palvelussa asioidessaan. (Ahonen ym. 2011, 12.) Vankeuslaki kuitenkin määrittää mitä vangilla voi olla hallussaan. Vankilassa hänellä saa olla hallussaan kohtuullinen määrä henkilökohtaista omaisuutta, mutta esineen tai aineen hallussapito voidaan evätä useasta syystä. Näitä syitä ovat, jos esineestä/aineesta aiheutuu vaaraa henkilön turvallisuudelle, esine/aine soveltuu omaisuuden vahingoittamiseen, esineen/aineen hallussapidosta aiheutuu erityistä haittaa vankilan yleiselle järjestykselle, esinettä/ainetta ei voida ilman kohtuutonta vaivaa tai sitä vahingoittamatta tarkastaa, esinettä/ainetta on perusteltua epäillä käytettäväksi rikoksentekeväliinena tai vankila on hankkinut vastaavan esineen vangille käyttöön. (Finlex 2018c.)

Vaikka asiakas kohdataan sosiaali- ja terveysalalla yksilönä, on hän aina samalla osa perhettään, lähiyhteisöään ja ympäröivää yhteiskunta. Kun asiakkaan tilannetta ymmärretään riittävän syvällisesti, otetaan myös nämä näkökulmat huomioon työskentelyssä. (Ahonen ym. 2011, 18.) Tämän näkökulman huomioimme myös vankien haastattelukysymyksissä. Haastattelemlamme vangeille poistumisluvat ja perhetapaamiset eivät olleet ajankohtaisia. Vangit kuitenkin näkivät, että kun esimerkiksi poistumisluvat tulisivat aiheelliseksi, niissä ja niiden järjestyksessä autetaan ja tuetaan työntekijöiden toimesta. Vankeuslain mukaan poistumisluvan tarkoituksena onkin tukea vankia yhteyksien säilyttämiseen vankilan ulkopuolella, sijoittumista yhteiskuntaan sekä vähentää haittoja jotka aiheutuvat vapaudenmenetyksestä. (Finlex 2018c.) Vankien käyttämiä yhteydenpitomenetelmiä läheisiin ja perheeseen vankilan ulkopuolella olivat Skype-puhelut, kirjeenvaihto ja puhelut. Näihin mahdollisuuksiin oltiin tulostemme mukaan tyytyväisiä.

Myöskään vapauden tai koevapauden valmistelu ei ollut suurimmalle osalle haastattelemlamme vangeista ajankohtaista, mutta kaikki vangit kokivat, että tilanteen koittaessa siihen saa halutessaan kaiken tarvittavan avun osaston työntekijöiltä. Sosiaali- ja terveysalalla näkemys yksikkörajat ylittävästä asiakkuudesta on tärkeää. Tämä sitoo myös asiakasta palveluihin ja kuntoutukseen ja on näin ollen vaikuttavaa. (Koivuniemi & Simonen 2011, 39-45.)

Vankilassa vapauttamisen suunnittelu aloitetaan selviytymisedellytysten ja palvelutarpeen arvioinnilla. Jos vanki antaa suostumuksen, yhteistyötä tehdään vangin koti- tai asuinpaikkakunnan sosiaali-, terveys-, päihdehuolto-, asunto sekä työvoimaviranomaisten kanssa. (Rikosseuraamuslaitos 2013.) Työntekijähaastatteluissa ilmeni, että työntekijät todella ovat vahvasti mukana vapautumisen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Konkreettisesti tämä voi olla verkostotapaamisten järjestämistä videoneuvotteluina, lähtemistä vangin mukaan toimintapaikkaan/työpaikkaan/opiskelupaikkaan tai tulevan asunnon tarkastamista. STOP-osastolta lähetetään mahdolliseen seuraavaan yksikköön tai yhdyskuntaseuraamustoimistoon STOP-ohjelman käyneen vangin arvio sekä rangaistusajansuunnitelma, jotka vanki saa myös itselleen. Asiakaslähtöisessä toiminnassa sekä palveluntarjoaja että asiakas jakavat yhteisen näkemyksen

asiakassuhteiden jatkuvuudesta. Palveluntarjoaja pystyy vastaamaan tämänhetkisten tarpeiden lisäksi myös tuleviin näkemällä asiakkaan kokonaisuutena, joka kulkee palvelusta toiseen. (Ahonen ym. 2011, 18.)

Opinnäytetyömme tulosten mukaan asioiden hoitaminen vankilasta käsin oli haastavaa puuttuvien pankkitunnusten vuoksi, jotka vaaditaan muiden laitosten tai viranomaistahojen kanssa toimiessa, jotta palveluihin voidaan tunnistautua. Riihimäen vankilassa vangilla ei ole mahdollisuutta saada tunnuslukukorttia haltuun osastolle, vaan korttia säilytetään muun vangin omaisuuden kanssa narikalla, eli vankien vastaanottopisteellä. Tulostemme mukaan niin vangit kuin työntekijät näkivät tämän lisäävän ”riippuvuutta” työntekijöistä, kun lähes kaikki asioiden hoitaminen tapahtuu heidän kauttaan. Internetyhteyttä ei ole STOP-osaston vangeilla käytössä ollenkaan. Puuttuva internetyhteys osaston puolella hankaloittaa myös työntekijöiden tekemää työtä, kun esimerkiksi rangaistusajan suunnitelmia ei voida päivittää vangin läsnä ollessa saman tien tietokoneelle. Ohjaajien toteuttaman sosiaalityön tekeminen helpottuisi internetyhteyden myötä. Vankeuslaissa mainitaan, että vangilla voidaan antaa lupa sähköpostin tai internetin käyttöön tietyin turvallisuuteen liittyvin edellytyksin (Finlex 2018c). Lähityöhankeessa mainitaan myös vankien sähköisen asioinnin mahdollisuuden huomioiminen (Lähityöhanke 2016-2017).

Vangit kokivat tarvitsevänsä tukea käytännön asioiden hoitamiseen. Tukea kaivattiin esimerkiksi pankissa tai Kelassa asioimiseen (aukiolot, mitä papereita mukaan). Tämä voisi käytännössä olla sitä, että ohjaaja lähtisi vangin mukaan poistumisluvalla asioimaan virastoissa. Useat asiakkaasta käytettävät termit, kuten potilas, viittaavat passiiviseen asiaan. Tämä ei kuitenkaan poista asiakkaalta kansalaisuuden statusta ja siihen liittyviä velvollisuuksia; sosiaali- ja terveysalalla poliittisissa linjauksissa korostetaan asiakkaan omavastuuta ja velvollisuutta oman hyvinvoinnin ylläpitämisestä. (Ahonen ym. 2011, 16.) Tulostemme mukaan vangeilla oli halu ottaa vastuuta asioistaan ja olla niissä itse toimijoina, mutta vankilaympäristön vuoksi asioiden hoitaminen vaati työntekijöiden avustamista.

9.2 Oikeudenmukaisuus ja tiedonkulku

”Sillon kun minä oon tähän osastolle tullu, ni eihän mullakaan ollu minkäänlaista tietoa, et miten täällä toimitaan”

Toinen teemamme tutkii asiakkaan oikeuksia ja niiden toteutumista osastolla. Suomen perustuslaki velvoittaa myös vankiloiden ja sen työntekijöiden toimintaa. Lisäksi työhön vaikuttaa lukuisia muita lakeja, kuten vankeuslaki sekä hallintolaki. Lakien tarkoitus on edistää kaikkien kansalaisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Käytännössä kyse on asiakkaan elämänlaadun edistämisestä, asiakaskokemuksen luomisesta ja palveluiden laadukkaasta tuottamisesta sekä tehokkaasta tiedottamisesta.

Tutkimuksemme tulosten mukaan vangit kokivat asioista tiedottamisen tärkeäksi. Etenkin ulkopuolisista vierailijoista ilmoittaminen oli asia, josta haluttiin tietää etukäteen. Tässä oli osastolla kehitytty. Osastopalaverit ovat dialogisia ja myös vankien mielipide asioissa huomioidaan. Tuloksissa tuli kuitenkin ilmi, että aina kaikkia vankeja ei tiedoteta yhteisesti muutoksista ja tähän toivottiin panostusta. Jotta asiakas voi esimerkiksi hoidossaan olla tekemässä aktiivisia valintoja, on asiakkaan saatava kyseessä olevaa asiaa koskeva tarpeellinen tieto (Laitinen & Pohjola 2010, 97). Sosiaali- ja terveystieteiden puolella laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Finlex 2018.) Jotta vanki voi tehdä valintoja liittyen omaan kuntoutukseensa tai vaikuttaa ulkoiseen palveluun, on hänellä oltava näitä asioita koskeva tarpeellinen tieto.

Tulostemme mukaan uuden vangin saapuessa osastolle perehdyttämisen, esimerkiksi osaston rutiineihin, suoritti toinen vanki. Tietoa oli voitu saada hieman ohjaajilta ja vartijalta. Vangit toivoivat tässä kohtaa nimenomaan tiedon saantia työntekijöiltä. Myös Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksessa vangit kokivat perehdytyksen puutteelliseksi, eli samankaltaisuuksia löytyy myös muihin vankiloihin (Lindberborg ym. 2017, 9-22). Yksi vangeista nosti esille mieltämme hyvän huomion tähän liittyen; kun tieto jostain toimintatavasta kulkee vangilta toiselle, voi se olla virheellinen eikä vankilan ohjeistuksien mukainen. Vangeilla on nähtävillään vankilan järjestyssäännöt, jotka sisältävät määräyksiä muun muassa osastoista, tapaamisista, vapaa-ajan järjestämisestä ja omaisuuden hallussapidosta. Vangille voidaan myös määrätä kurinpitorangeistus, jos tämä syyllistyy järjestyssäännön rikkomiseen (jos järjestyssäännössä on mainittu, että sen rikkomisesta voi seurata kurinpitorangeistus). (Finlex 2018c.) Tämä edellyttää kuitenkin, että vanki paneutuu järjestyssääntöjen sisäistämiseen ja ymmärtää ne. Järjestyssäännöt eivät myöskään sisällä kaikkea tarpeellista tietoa vangille esimerkiksi yksittäisten osastojen toimintatavoista.

STOP-ohjelma on antanut työkaluja siviilissä pärjäämiseen ja sinne siirtymiseen esimerkiksi harjoitusten kautta. Ulkopuoliset toimijat ovat käyneet vierailemassa osastolla ja tiedottaneet vankeja tuesta ja ohjauksesta mitä he tarjoavat vankilan ulkopuolella. Vangit ovat saaneet tietoa siitä, mihin tahoihin olla yhteydessä siviilissä. Yksilöohjausta ja mahdollisuutta kahden keskeiseen keskusteluun työntekijöiden kanssa kaivattiin lisää, ryhmämuotoisen kuntoutusohjelman rinnalle. Tällöin informaatio ja tieto olisi juuri tietyille vangille spesifioitua ja yksilölliset tekijät huomioitaisiin. Kuntoutumisessa on kyse siitä, miten asiakas sisäistää uuden tiedon ja pystyy käyttämään sitä hyödykseen parantaakseen ja kehittäkseen omaa tilannettaan (Tossavainen 1995, 65).

Tulosten mukaan palautetta pystyi etenkin ohjaajille antamaan hyvin, ja sitä vangeilta myös pyydettiin. STOP-osastolla mahdollisuutta anonyymiin palautteen antoon esimerkiksi palaute-laatikon avulla ei ollut. Usein organisaatioiden palautemahdollisuudet ovat kasvottomia eivätkä

anna asiakkaalle tietoa, mihin palaute menee tai miten se käsitellään (esimerkiksi palautelaatikat ilman informaatiota). Palautelaatikon yhteydessä olisi ainakin oltava tieto kelle palaute menee ja miten se käsitellään. (Ahonen ym. 2011, 28-29) Palautteen antoon ja kehitysehdotuksiin reagoidaan osastolla hitaasti. Vangit kokivat, että sama asioiden etenemisen hitaus on tyyppistä Rikosseuraamuslaitokselle ja olivat törmänneet siihen myös muissa vankiloissa. Hallintolaki kuitenkin velvoittaa, että viranomaisen käsittelee tässä tapauksessa vangin asian ilman aiheetonta viivytyksiä. Viranomaisen on esitettävä pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta ja vastattava tiedusteluihin, jotka koskevat käsittelyn etenemistä. (Finlex 2018e.)

9.3 Vastuuttamista ja tukea

”Mä oon opetellu asioita mitä mä en oo ennen tehny”

Tulostemme mukaan vangit olivat saaneet ohjelmasta ja osastolta apua. Vankien haastattelussa nousi kuitenkin esille, että vangin on itse oltava aktiivinen ja valmis tekemään töitä asioiden eteen saadakseen puitteista hyödyn. Työntekijöiden ryhmähaastattelussa taas pohdittiin sitä, odottavatko vangit heiltä tiettyjä asioita ”valmiina” ja miten vangit näkevät sen, kun työntekijät antavat vangeille niin sanotusti avaimia käteen asioiden ratkaisemiseksi. Heillä ei olisi aina edes antaa valmiita vastauksia. Tutkimukssamme kuitenkin nousi esille se, että vangit ymmärtävät vastuunsa kuntoutumisensa ja asioidensa hoitamisen suhteen. Teoriatiedon mukaan osallistuva asiakas on aktiivinen ja vuorovaikutus työntekijän kanssa perustuu yhteistyölle, jossa asiakasta aidosti kuullaan (Laitinen & Pohjola 2010, 58).

Työskentelyä, jossa työntekijä ja asiakas laittavat molemmat panoksensa työskentelyyn esimerkiksi hoitosuhteessa, voidaan kutsua voimaannuttamiseksi, empowermentiksi. Asiakas tuo tilanteeseen oman elämänsä tuntemuksen ja voimavaransa, kun taas työntekijä täydentää tätä ammatillisella osaamisellaan ja taidollaan; ”antaa avaimia”. Asiakas ei ole palvelun kohde, vaan toimija. Asiakasta ei voi myöskään kuntouttaa, mutta ammattilaiset voivat tukea yksilön kuntoutumista. (Koivuniemi & Simonen 2011, 128; Rostila 2001, 39; Ahonen ym. 2011, 29.) Työntekijä haastattelun tuloksissa tuli esiin, että jotta vanki pärjää siviilissä tulee hänen kyetä alkaa hoitamaan asioitaan itsenäisesti; ja tähän tuetaan. Vangit kertoivat myös, että osastolta löytyy erilaisia esitteitä ja kirjastosta kirjoja, joiden avulla voi omatoimisestikin perehtyä kuntoutukseen.

Vangit toivat haastattelussa esille erilaisia kehittämisideoita, kun kysyimme vaikuttamismahdollisuuksista. He toivoivat osastolle esimerkiksi pingispöytää, palautelaatikkoo, uusia lautapelejä, sohvaa ja jumpparullaa. Myös jotakin kevyttä ajanvietettä ja ohjattua toimintaa toivottiin lisää. Tästä nousi myös mieleemme, onko vangeilla tarpeeksi kanavia, joiden kautta tuoda näitä toiveitaan ja kehittämisideoitaan esille? Osallisuutta lisääviä käytäntöjä esimerkiksi sosiaali-terveysalan yksiköissä ovat keskustelut yksilöllisesti ja ryhmissä. Asumisyksiköihin on järjestetty tilanteita, joissa asiakkaat voivat vaikuttaa ja tuoda oman mielipiteensä esille. Yksilöllisyyttä

huomioidaan myös asiakkaiden omissa viikko-ohjelmissa. Osallistuva asiakas on aktiivinen ja vuorovaikutus työntekijän kanssa perustuu yhteistyölle ja asiakkaiden näkemysten tulisi myös vaikuttaa palveluiden toteutukseen. (Vernerinet 2016; Laitinen & Pohjola 2010, 58.)

Henkilökohtaisten tavoitteiden edistämiseksi vangit mainitsivat asioiden esiin ottamisen ja puhumisen. STOP-osasto tuki avoimeen keskusteluun ja vangit pystyivät olemaan ”omia itsejään”. Jälleen vankien haastattelujen tuloksista nousi esille oman aktiivisuuden tärkeys. Terveysthoidon puolella voidaan törmätä kulttuuriin, jossa asioita tehdään asiakkaan puolesta. Syitä tälle voivat olla työntekijöiden hyvántahtoinen ajattelu heidän olevan näin hyödyksi asiakkaalle, tai että asiat hoituisivat näin nopeammin. Näin toimimalla voidaan toimia asiakaslähtöisyyden periaatteita vastaan; asiakas passivoituu ja toimintakyky heikkenee entisestään. Myöskään sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkuus ei ole aina vapaaehtoista mikä voi tietyiltä osin asettaa rajoja asiakkaan osallistamiselle ja vastuuttamiselle. Tämän ei tule kuitenkaan olla esteenä asiakaslähtöiselle toiminnalle. (Ahonen ym. 2011, 32.) Työntekijä haastattelun mukaan työntekijät tiedostavat tekijöitä, jotka haastavat asiakaslähtöistä työskentelyä STOP-osastolla. Vankeus ja laitososuhteet vievät itsessään vangilta pois tiettyjä oikeuksia ja mahdollisuuksia. Kaikkiin tarpeisiin ei voida vastata laitososuhteissa, mutta työtä voidaan silti tehdä asiakaslähtöisten periaatteiden mukaisesti.

Vangit kokivat pääsääntöisesti STOP-ohjelmaa vetävät ohjaajat ja psykologin henkilöiksi, joiden kanssa omista asioista pystyi puhumaan ja käymään läpi omaa kuntoutusprosessiaan. Yksi vanki mainitsi osaston vakituisen vartijan henkilöksi, jonka kanssa hän mieluiten keskustelee. Kuntoutusprosessista kahden kesken keskustelun tarve painottui enemmän STOP-ohjelman loppuvaiheeseen, kun koevapaus tai avotalon siirtyminen alkavat olla ajankohtaisia. Tällöin tarvitaan tukea ja varmistusta kuntoutusjatkumon säilymiseen. Laitinen ja Pohjola kirjoittavat kirjassaan ”Asiakkuus sosiaalityössä”, että jokainen asiakas sijoittuu omalla tavallaan toiminta- ja elämysympäristöönsä. Asuinpaikkaan taas liittyvät esimerkiksi sosiaalinen tukiverkosto. Aktiivisen työntekijän tulee huomioida näitä seikkoja (Laitinen & Pohjola, 61-64.) Myös STOP-osastolta eteenpäin siirryttäessä työntekijältä odotetaan laajaa asiakkuuden huomioimista.

Vankien haastatteluissa rangaistusajan suunnitelmaa sivuttiin. Se ei juurikaan noussut esiin puhuttaessa kuntoutuksen sisällöstä tai omien tavoitteiden huomioinnista. Rangaistusajan suunnitelman sisältämiä tavoitteita ei muistettu. Työntekijöiden haastattelun mukaan suunnitelman tavoitteet käydään kyllä vankien kanssa läpi. Vankeuden alkuvaiheessa ne eivät kuitenkaan välttämättä jää mieleen, ja jos vangilla on aiempi kokemus siitä, että hänen sanomisillaan ei ole vaikutusta, tämän osallisuus suunnitelman tekoon tai päivittämiseen voi olla vähäistä. Myös vaikeaselkoisuus voi etäännyttää vankia suunnitelmasta. Rangaistusajan suunnitelman päivittäminen vaatii asiaan tarttuvan työntekijän. Rangaistusajan suunnitelmat laaditaan rikosseuraamusalueen arviointikeskuksessa tai muussa täytäntöönpanotoimien aloittamista vastaavassa yksikössä (Finlex 2018c). Vangille on siis jo laadittu suunnitelma, kun hän siirtyy STOP-osastolle.

Koska suunnitelman laatimiseen osallistuminen on vangille vapaaehtoista, voi olla, että hän ei henkilökohtaisesti ole ottanut osaa sen laatimiseen. Eduskunnan oikeusasiamies on kuitenkin korostanut, että vangin osallistuminen ja aito kuuleminen olisi tärkeää (Liimatainen ym. 2017, 9-10). Rangaistusajan suunnitelma antaa myös henkilökunnalle myönteisiä välineitä vankeinhoitotyöhön ja vankia voidaan motivoida siihen kirjatuin kannustimin. (Liimatainen ym. 2017, 5). Suunnitelman ajantasaisuudesta on huolehdittava ja se tulee ottaa vangin kanssa käsiteltäväksi säännöllisin väliajoin (Finlex 2018c). STOP-osastolla ohjaajat vastaavat rangaistusajan suunnitelmien seuraamisesta ja niiden päivittämisestä.

Työntekijä haastattelussa haasteeksi asiakaslähtöisyydelle nousi STOP-ohjelman oikea-aikaisuus. Kun vanki ei kuntoutusohjelman käytyään pääse luontevasti vapautumaan, voi riskinä olla, että lopputuomion aikana vangin osastolta hankkima tieto ja taito ehtii ainakin joiltain osin unohtua, kun niitä ei pääse käyttämään käytännössä. Vanki saattaa siirtyä toiseen vankilaan tai jäädä STOP-osastolle tuomion loppu ajaksi. Tämä on haaste, sillä työntekijöiden mukaan kuntoutukseen heränneeseen motivaatioon tulee vastata heti. Myös rangaistusajan suunnitelman pyrkimyksenä on ohjata oikeanlaisia toimenpiteitä kullekin vangille oikeaan aikaan. (Liimatainen ym. 2017, 8).

9.4 Yksilöllisyyttä ja jatkumoa

”Yksilöitä ollaan kaikki, et eihän meitä ketään voi pistää samaan lokeroon”

Tutkimuksemme mukaan STOP-osastolla ilmapiiri koettiin pääsääntöisesti avoimeksi, ja tämä tuki omien mielipiteiden ja ajatusten esittämistä. Yksi vanki kuitenkin toi esille huolen mahdollisista seuraamuksista, jos rehellisesti kertoisi mielipiteitensä. Sosiaalihuollossa lain mukaan työtä on toteutettava niin, että asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon (Finlex 2018d). Myös erityisesti vankia koskevassa vankeuslaissa vankien kohtelua käsittelevässä pykälässä mainitaan, että vankeja on kohdeltava oikeudenmukaisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen, eikä vankeja saa ilman hyväksyttävää syytä asettaa keskenään eri asemaan muun muassa yhteiskunnallisen mielipiteen tai poliittisen tai ammatillisen toiminnan taikka muun henkilöön liittyvän syyn perusteella (Finlex 2018c). Vankihaastatteluidemme perusteella niin vangit keskenään kuin työntekijätkin antoivat vangille omaa tilaa, esimerkiksi vaikeina päivinä. Osastolla velvoitetaan osallistumaan STOP-ohjelmaan ja sen istuntoihin, mutta muu ohjelma (ulkoulu, kuntosali ynnä muu) ovat vapaaehtoisia. Koettiin hyväksi, että mahdollisuuksia on tarjolla ja niihin kannustetaan, vaikkei niihin aina haluaisi osallistua.

Haastattelun lopuksi annoimme vangeille mahdollisuuden tuoda vapaasti esille ”risuja ja ruusuja” osastosta ja sen toiminnasta. Osaston olemassaolo ylipäätään koettiin hyväksi asiaksi. Osastolla oli voinut puhua asioista, joita muuten olisi vain pitänyt sisällään. Turvallisuus nousi myös tärkeäksi asiaksi ja sen nähtiin tukevan kuntoutumista; pystyi keskittymään STOP-ohjelmaan ja kuntoutumiseen, kun ei tarvinnut pelätä väkivaltaa. Opinnäytetyömme mukaan tässä

oli kuitenkin vielä parantamisen varaa, koska vangit olivat osaston ulkopuolella törmänneet vankilan muihin vankeihin, joka lisäsi turvattomuuden tunnetta.

Tulostemme mukaan henkilökunnan kohtelu vankeja kohtaan oli hyvää ja heidät kohdattiin ihmisinä eikä vain seksuaalirikollisina. Myös työntekijä haastattelussa nousi esiin se, että STOP-osastolla työskentelevän tulee pystyä erottamaan vanki ja hänen tekonsa; vanki kohdataan ihmisenä, vaikka hänen tekemäänsä tekoa ei hyväksytä. Asiakslähtöisyyden perusajatuksena on asiakkaan kunnioittava ja asiallinen kohtaaminen. Sosiaalihuollon asiakaslaisissa kerrotaan, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää kohtelua ilman syrjintää ja asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan loukkaamatta ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. (Finlex 2018d.)

Jotta asiakas kokisi kohtelun palvelussa hyväksi, ei aina kyse ole suurista asioista. Kenttätyössä se voi näyttäytyä työntekijän inhimillisyytenä ja tapana jolla hän asiakkaan kohtaa. Asiakas ei ole vain huumeidenkäyttäjä tai potilas, tässä tapauksessa seksuaalirikollinen, vaan ihminen jonka asioita pyritään edistämään. Kaikkien palveluntarjoajien ei tarvitse kantaa samaa roolia, mutta asiakaskokemuksen kannalta on tärkeää, että inhimillisuus tulee esille jossain vaiheessa palveluprosessia. (Ahonen ym. 2011, 20-21, 26-27.) Tämän teorian pohjalta voidaan STOP-osastolla huomioida vartijoiden, ohjaajien ja psykologin työnkuvien erot. Positiivisen kokemuksen saaminen palvelusta lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutuneisuutta omaan kuntoutukseensa. Toisaalta asiakas voi kokea saamansa palvelun huonoksi perustuen hänen mielikuviinsa ja valitseviin asenteisiin. Tällaisiin asenteisiin voidaan vaikuttaa vain pitkäjänteisellä ja laadukkaalla työllä. (Ahonen ym. 2011, 20-21, 26-27).

Vangit toivoivat myös parempaa perehdytystä uusille/kiertäville vartijoille. Heidän toivottiin olevan paremmin perillä esimerkiksi osaston päiväjärjestyksestä ja työtoimintaan osallistuvista vangeista. Vieraampien vartijoiden vankikohtamisessa oli myös kehitettävää, koska vankien mukaan siitä saattoi paistaa ennakkokäsitykset osastoa ja sen vankeja kohtaan. Vankeuslain mukaan vankeja on kohdeltava oikeudenmukaisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen (Finlex 2018c). Myös lähityöhankkeen tavoitteissa on mainittu henkilökunnan ja vankien välisen vuorovaikutuksen lisääminen ja kehittäminen (Lähityöhanke 2016-2017). Vartijoiden ja vankien vuorovaikutuksen lisäämisellä voitaisi mahdollisesti parantaa vankien kokemusta vartijoiden kohtaamisesta.

Tulostemme mukaan henkilökunnan toivottiin olevan enemmän osastolla fyysisesti läsnä. Myös työntekijähaastatteluissa sama asia nousi esille. Läsnäololla osaston puolella yksittäinen työntekijä voisi lisätä asiakslähtöisyyttä. Asiakslähtöisyyden lisääminen ei ole aina suuria asioita, vaan pienillä asioilla voidaan vaikuttaa esimerkiksi palvelun joustavuuteen ja lähestyttävyyteen. Asiakslähtöisessä palvelussa huomioidaan palvelun sijainnin lisäksi myös työntekijöiden saavutettavuus. (Ahonen ym. 2011, 21.)

Muita kehittämiskohteita olivat esimerkiksi fysioterapeutin saaminen vankilaan niin, että hänen luonaan voisi käydä ilman poistumista vankilasta, koska vankilakuljetusten toimintaan aikataulullisesti ei oltu tyytyväisiä. Vierailijoita, esimerkiksi kolmannen sektorin toimijoita, toivottiin enemmän, mutta heiltä toivottiin vastavuoroisuutta eikä vain toimintamallia jossa vierailija puhuu ja vangit kuuntelevat. Palveluiden pienikin sovittaminen yksilöllisesti vastaamaan asiakkaan tarpeita vaikuttavat asiakkaan positiiviseen kokemukseen palvelusta. Palvelun pitäisi myös joustaa asiakkaan vastaanottokyvyn mukaan. Tällainen palvelun joustavuus myös lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutuneisuutta omaan hoitoprosessiin. (Ahonen ym. 2011, 21.) Rikosseuraamusalalla tämä tarkoittaisi vangin sitoutumista työskentelemään asioiden parissa, jotka tukisivat rikoksetonta elämää.

10 Pohdinta

Tässä luvussa pohdimme opinnäytetyöprosessia ja ammatillista reflektiota. Pohdimme myös työmme eettisyyttä ja luotettavuutta. Lopuksi pohdimme työmme hyödyllisyyttä STOP-osastolle sekä rikosseuraamusalalle ja esitämme tulostemme pohjalta kehittämisideoita STOP-osastolle asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi. Tuomme esiin myös jatkotutkimusehdotuksia joita voisi hyödyntää esimerkiksi tulevissa opinnäytetöissä.

10.1 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen reflektio

Opinnäytetyön tekeminen oli hyvin laaja ja haastava prosessi, joka kasvatti meitä tutkijoina ja rikosseuraamusalan ammattilaisina. Työn tekeminen käynnistyi virallisesti vuoden 2017 lopulla, kun saimme valikoitua aiheen ja löysimme sopivan työelämäkumppanin. Ohjaavan opettajamme Nina Nurmisen avulla pääsimme käynnistämään opinnäytetyöprosessin, jonka aloittaminen oli hieman viivästynyt aiheen ja työelämäkumppanin valintaan liittyvien muutosten vuoksi. Tiesimme jo tällöin, että yhteiseen työskentelyymme tulisi vaikuttamaan molempien oma päivätyö, eri paikkakunnilla asuminen ja tätä kautta yhteisen ajan löytäminen esimerkiksi tapaamisia varten. Suurimman osan kommunikoinnista kävimmekin puhelimen ja sähköpostin välityksellä, kun muun muassa organisoimme työnjakoa.

Työnjako muokkautui prosessin varrella muun muassa molempien omien työvuorojen mukaan; kun toinen oli esimerkiksi saanut kerättyä teoriaa, sovimme miten toinen siitä jatkaisi. Aineiston analyysin ja tulosten tuottamisen jaoimme niin, että toinen vastasi vankien haastatteluaineistosta ja toinen henkilökunnan haastatteluaineistosta. Lopuksi työstimme tuloksiamme yhdessä, jotta teksti olisi yhtenäistä. Koko ajan meillä oli kuitenkin yhteinen suunta työn suhteen ja pystyimme vaihtamaan keskenämme kehitysideoita. Koemme, että parityöskentely sujui kaiken kaikkiaan hyvin. Työmme kannalta mielenkiintoista oli molempien nykyiset alavalinnat, toinen työskentelee lähihoitajana ja toinen vanginvartijana. Molemmat käyttävät työssään hyvin erilaista otetta, mutta asiakaslähtöisyys kuuluu molempien työnkuvaan. Erilaisuus näkyi kantavana voimana erityisesti haastattelujen aikana. Lähihoitaja kykeni näkemään asiakkaan

aseman empaattisesti ja vartija näki turvallisuus näkökannan. Tämä asetelma tasapainotti keskustelua ja varmisti mahdollisimman laajan näkökulman työhön.

Vankien parissa tekemämme haastattelut olivat opettava kokemus. Omaa ammatillista osaamistamme pystyimme käyttämään vankien kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa, mutta haastattelun suunnittelu ja sen toteuttaminen tutkijan roolissa oli meille molemmille uutta. Pystyimme haastattelujen suorittamisen jälkeen näkemään kohtia, joissa olisimme voineet tehdä toisin, ja tästä reflektiosta saimme itsellemme hyvää opetusta. Tästä esimerkkinä haastattelutilanteessa rajaaminen, ja kysymysten ja niissä käytettävien termien avaaminen ymmärrettäväksi. Työn parissa perehdyimme erilaisiin tutkimuksellisiin menetelmiin ja valitsimme teoriasta parhaiten meidän työhömmä sopivat työtavat. Toteuttamalla työntekijöiden ryhmähaastattelun, saimme kokemusta myös tämän kaltaisesta aineiston keruusta menetelmästä. Aineiston analyysi oli meille ennestään tuntematonta ja se oli muun muassa ajallisesta hyvin työllistävää. Johtopäätöksiä työstäessämme huomasimme, että vangeille tehdyissä kysymyksissä olisimme voineet tarkemmin kysyä nimenomaan rangaistusajansuunnitelmasta, sen hyödyllisyydestä vangeille ja sen päivittämisestä. Kaiken kaikkiaan meille oli positiivinen yllätys, miten hyvää palautetta vangit antoivat STOP-osastosta ja sen toiminnasta.

Opinnäytetyö ei ollut tilaustyö, vaan tarjosimme aiheitamme STOP-osastolle saatuaamme aiheeseen hyväksynnän ohjaavalta opettajaltamme. Osastolla työn aihe otettiin mielenkiinnolla vastaan ja sen koettiin kehittävän STOP-osastoa. Prosessin myötä työn aihe tarkentui ja varmistimme, että se olisi edelleen osaston kehittämiseksi tarpeellinen. Koimme ainakin itse, että aiheen selkiinnyttyä työ palvelee työelämää paremmin. Tapasimme STOP-osaston henkilökuntaa muutaman kerran Riihimäen vankilassa, sekä kun menimme suorittamaan haastatteluja heille ja vangeille. Tapaamisten välissä pyrimme olemaan heihin yhteydessä sähköpostitse, vaikkakin yhteydenpidossa oli välillä viiveitä. Saimme silti sovittua yhteisiä tapaamisaikoja ja käytännön asioita.

Opinnäytetyö oli koko opiskelujen työllistävin ja oppijoina haastavin työ. Se vaati paljon aikaa, pohdintaa ja syventymistä. Asiakaslähtöisyyden teorian tietoon perehtymisen lisäksi pääsimme tutkimaan, miten asiakaslähtöisyyden periaatteet näkyvät rikosseuraamusalalla. Tämä oli mielenkiintoista ja innoitti jaksamaan työn parissa. Toisaalta sosiaali- ja terveysalan teorian yhdistäminen rikosseuraamusalalle oli myös yksi suurimpia haasteitamme työssämme. Kehityimme valtavasti tutkimuksellisen työn suhteen, sillä vailla aiempaa kokemusta, meidän täytyi perehtyä tutkimuksen teoriaan hyvin tarkasti. Tämän vuoksi tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyvät tekijät korostuivat työtä tehdessämme, sillä pyrimme laadukkaaseen työhön.

Olemme kokonaisuuteen nähden tyytyväisiä. Monia asioita olisimme varmasti voineet tehdä toisin, mutta nämäkin kohdat otamme opiskelijoina ja opinnäytetyön tekijöinä vastaan oppimiskokemuksina. Uskomme, että työmme avulla asiakaslähtöisyyteen liittyvät

kehittämiskohdat STOP-osastolla ovat nousseet esille ja niihin voidaan löytää ratkaisuja ja tätä kautta kehittää osastoa ja sen työskentelytapoja. Uskomme myös aiheen olevan hyvä tietolähde yleisesti Rikosseuraamusalalla, asiakaslähtöisyyttä on tutkittu vähän ja uusi strategia painottuu hyvin voimakkaasti lähityöhön, ja sitä kautta asiakaslähtöiseen työotteeseen.

10.2 Pohdinta eettisyydestä ja luotettavuudesta

Meidän molempien opinnäytetyöntekijöiden täytyi tarkasti perehtyä tieteellisen tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden periaatteisiin ja perusteisiin, koska vastaavanlainen tutkimus oli meille vierasta. Kiinnitimme eettisyyden ja luotettavuuden periaatteisiin huomiota koko opinnäytetyöprosessin ajan, suunnittelusta työn tulosten raportointiin. Pohtiessamme matkan varrella näitä kysymyksiä, joitakin asioita nousi esille ja avaamme niitä tässä kappaleessa.

Haastateltavat olivat meille molemmille vieraita, joten yksilöihin liittyviä ennako-oletuksia meillä ei ollut. Kuitenkin tulee ottaa huomioon toimintayksikön luonne ja oletuksemme siihen liittyen. Koemme että aiempi kokemuksemme rikosseuraamusalasta koulun sekä työn kautta helpotti objektiivista lähestymistä, vähentäen virheellisiä käsityksiä. Kävimme myös yhdessä keskustelua mahdollisista ennakkokäsityksistämme ja pyrimme tunnistamaan niitä. Jälkikäteen pystymme toteamaan, että kohtasimme haastateltavat vangit arvostavasti ja heidän ihmisarvoaan kunnioittaen. Pysimme tutkijan roolissa, emmekä esimerkiksi ottaneet kantaa haastateltavien tuomiin epäkohtiin haastattelutilanteessa. Tutkimuksemme tulokset nousevat suoraan haastatteluista saamamme materiaalin pohjalta.

Tutkimukseemme osallistuminen oli vangeille vapaaehtoista. Tiedotimme tutkimuksemme tarkoituksesta ja haastatteluiden kulusta vankeja niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Kuusi vankia kirjoitti suostumuslomakkeen ja heitä haastattelimme. Kaikki vangit eivät siis olleet halukkaita osallistumaan haastatteluihin, joka tuo oman vaikutuksensa tulosten luotettavuuteen. Voimme johtaa tutkimuksen tulokset näiden kuuden vangin kertomuksen pohjalta. Tämä tulee ottaa huomioon tuloksia arvioitaessa. On kuitenkin ymmärrettävää, että osaston luonteen huomioiden vangit eivät halua osallistua tutkimuksiin esimerkiksi identiteettinsä paljastumisen pelossa, vaikka työssämme noudatammekin tarkasti eettisyyden periaatteita yksityisyyteen ja tietosuojaan liittyen. Saatekirjeessä (liite 3) tiedotimme vankeja myös siitä, että haastatteluun osallistuminen tai siihen osallistumatta jättäminen ei vaikuta millään lailla osallistumiseen STOP -ohjelmassa. Myöskään STOP -osaston ohjaajat eivät tule saamaan tietoonsa, mitä kukakin haastateltava meille kertoi. Koska haastateltavia oli suhteellisen pieni lukumäärä (6), oli tämä erityisesti huomioitava tuloksia avatessa.

Objektiivisuuteen liittyy ongelma, kun tutkija ja tutkittava tulevat esimerkiksi erilaisesta kulttuurista. He voivat omata erilaiset ajattelumailmat. (Kananen 2014, 62.) Tämä voi varmasti näkyä myös siinä, miten haastateltava ymmärtää ja mieltää esitetyt kysymykset. Tämä tuotti meille tutkimuksen tekijöinä haastetta, sillä vaikka meille sanat ”kuntoutus” tai ”ohjaus”

voivat merkitä samoja asioita, ne voivat haastateltavalle merkitä jotakin muuta. Me olemme työmme pohjalta luoneet näille käsitteille yhteisen merkityksen jonka mukaan työtämme teemme. Tämä hankaluus nousi esille haastatteluita tehdessämme, vaikka olimmekin pyrkineet avaamaan kysymyksiämme mahdollisimman ymmärrettäviksi. Ne olisivat voineet kuitenkin olla vielä selkeämpiä, jolloin meidän haastattelijoiden ei olisi mahdollisesti tarvinnut niitä haastattelutilanteessa erikseen avata.

Teoreettisen viitekehyksen löytäminen oli haastavaa, sillä asiakaslähtöisyyden teoria pohjaa sosiaali- ja terveysalan tutkimuksiin. Rikosseuraamusalalla asiakaslähtöisyydestä ei ole kirjallisuutta. Pyrimme ensinnäkin löytämään yhtenäisen linjan siitä, mitä asiakaslähtöisyys ylipäänsä on. Tämän jälkeen pyrimme yhdistämään sen rikosseuraamusalaan niin, että voisimme esittää vangeille kysymyksiä, jotka kertoisivat asiakaslähtöisyyden ilmenemisestä STOP -osastolla. Tämä työ oli haastavaa ja koemme että onnistuimme tässä lopulta hyvin. Vankien vastauksista nousi esille paljon samoja asioita, joka vahvistaa työmme luotettavuutta. Kysymysten tarkentumisessa käytimme apuna myös STOP -osaston ohjaajia sekä ohjaavaa opettajaamme Nina Nurmista.

Avasimme opinnäytetyömme vaiheita kohta kohdalta avoimesti ja perustelimme valitsemiamme tutkimuksellisia menetelmiä. Olemme työskennelleet Ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettisten periaatteiden mukaisesti. Koemme myös tuoneemme hyötyä sekä Riihimäen vankilan STOP -osastolle että Rikosseuraamuslaitokselle työmme tuloksien myötä.

10.3 Opinnäytetyön hyödyllisyys, kehittämisideat ja jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää vankien ja henkilökunnan näkemysten kautta, kuinka asiakaslähtöisyys jo näkyy Riihimäen vankilan STOP-osastolla sekä missä kohdin ja miten sitä olisi mahdollista edistää. Tarkoituksemme oli myös tuottaa tietoa STOP-osaston työntekijöille vankilassa tapahtuvasta asiakaslähtöisestä työstä ja sen kehittymismahdollisuuksista.

Opinnäytetyömme avaa vankien käsityksiä asiakaslähtöisyydestä osaston jokapäiväisessä toiminnassa ja asiakaskohtaamisissa. Uskomme, että saamiemme tulosten ja sitä kautta löytyneiden kehitysehdotuksien avulla vangit saavat lisää hyötyä kuntoutumisellensa. Tutkimuksen myötä myös henkilökunta voi tehostaa ja kehittää omaa työtään, joka taas näkyy lopulta asiakaskohtaamisissa osastolla. Koska asiakaslähtöisyyttä on tutkittu vielä vähän vankilaympäristössä, uskomme, että tuloksiamme voi hyödyntää muillakin osastoilla eri vankiloissa. Tätä kautta uskomme, että tutkimustiedosta on hyötyä koko rikosseuraamusalalle ja sen asiakkaille, jotka suorittavat tuomioitaan vankiloissa.

Tulostemme kautta löysimme omia kehittämisideoita osastolla tapahtuvaan asiakaslähtöisyyteen. Vaikka tulokset olivat pääosin hyvin positiivisia ja niistä huokui vankien arvostus henkilökunnan ammattitaitoa kohtaan, pohdimme silti heidän suhdettaan toisiinsa. Vangit kokivat tuen

erittäin tärkeäksi erityisesti vapautuessaan, mutta myös osastolle saapuessa. Vaikka vartijoita pidettiin etäisempinä ja jäyhinä, heiltä kaivattiin silti tukea osastolle saavuttaessa.

Tutkimuksemme tulosten valossa koemme, että vangin saapuessa olisi tärkeää, että uusi henkilö huomioidaan myös yksilönä ja häntä opastetaan. Kuten haastattelujen tuloksista korostui, jos vanki hoitaa perehdytyksen, opitaan alusta alkaen väärä huhupuheisiin perustuva tapa. Tärkeää myös laitosturvallisuuden kannalta olisi opettaa vangille oikea tapa toimia. Se myös avaisi heti alussa keskusteluyhteyden vartijoiden ja vankien välille. Rikosseuraamuslaitoksen Lähityöhanke nimenomaan tähtää myös vartijoiden avoimeen kanssakäymiseen ja sitä kautta asiakaslähtöiseen työotteeseen. Vangeille voisi siis suunnitella pienen perehdytysmateriaalin, joka käytäisi ohjaajien ja vartijoiden toimesta osissa läpi. Vartija voisi kertoa osaston käytännön asioista, järjestyssäännöistä ja esimerkiksi työtoiminnasta, kun taas ohjaajat voisivat avata mahdollisuuksia osastolla, esimerkiksi Skype-puheluiden soitosta ja keneltä vankilasta saa tukea. Tällöin osaston ohjaajat tulisivat tutuiksi ja vanki osaisi myöhemmin tarpeen vaatiessa ottaa oikeisiin ohjaajiin yhteyttä joko kasvotusten tai asiointilomakkeella.

Vankien perehdytyksen lisäksi perehdytystä kaipaaisivat myös uudet vartijat. Toki vankilassa kuka tahansa vartija saattaa tulla osastolle vakituisten vartijoiden ollessa poissa. Tällöin osastolla vartijan toimistossa olisi hyvä löytyä päivän ajaksi tarvittava tieto. Selkeä ohjelma mitä päivän aikana tapahtuu ja ketkä vangit osallistuvat mihinkin toimintaan. Esimerkiksi vankien työtoiminta pysyy yleisesti ottaen pitkään samana, joten sen lisääminen helpottaisi uusien vartijoiden orientoitumista päivän ohjelmaan. Tällöin vangin ei tarvitse itse mennä pyytämään vartijaa viemään häntä työtoimintaan ja toivoa, että vartija uskoo häntä.

Yleisesti vartijoiden osallistuminen vangin arkeen olisi tärkeää lähityön kehityksen kannalta. Se tukisi laitosturvallisuutta vankituntemuksen kautta. Palautteen anto toimii jo kohtalaisesti johtopäätöstemme perusteella, mutta vartijoiden lähestyttävä olemus voisi avata ovia uudelleen työnkuvalle mikä kuuluu Rikosseuraamuslaitoksen uuteen strategiaan.

Tuloksien pohjalta vangit kokivat tärkeäksi palautteen annolle eri reittejä. Osan he pystyivät sanomaan ohjaajille ja vartijoille kasvotusten, mutta myös anonyymiä palautteen antoa kannatettiin. Tähän helpoin tapa toteuttaa osastolla olisi erillinen postilaatikko, jota voitaisiin tyhjentää vaikka ennen osastopalavereja. Ohjaajan voisivat käydä palautteen ja mahdolliset kehitysideat läpi keskenään ja mahdollisuuksien mukaan tehdä sopivia muutoksia. Luonnollisesti sen mukana tulisi paljon arkipäiväisiä asioita, mutta sitä kautta henkilökunnalla olisi avoin väylä vankeihin. Kuten haastatteluissakin tuli ilmi, kaikki palaute kehittää ammattitaitoa ja palautteen vastaanottaminen kuuluu osana virkamiehen ammattitaitoon.

Asioinnin nopeuttaminen olisi mielestämme yksi suurimmista kehityskohteista. Tällä emme tarkoita pelkästään osastolla tapahtuvaa toimintaa vaan myös esimerkiksi vankiterveydenhuoltoa. Hallinto- sekä vankeuslaki antavat selkeät määräykset asioiden viivytyksettömästä hoidosta ja

silti ongelma on yleinen vankiloissa. Vangit ymmärsivät resurssien puutteen aiheuttamat henkilöstövajeet, sekä ammattiryhmien erilaisen asiointitavan, mutta monille oli silti vaikea hyväksyä vastauksien odotusajat. He olivat huolissaan terveydestään ja silti vastauksien saanti saattoi kestää jopa viikkoja. Tähän tulisi keskittyä vankeinhoidossa. Vaikka aikaa ei olisi juuri sillä hetkellä tavata vankia henkilökohtaisesti, voisi tälle esimerkiksi vastata asiointilomakkeella, että ”otan vastaan sinut ensi kuussa, ilmoitan ajan lähempänä”. Toki on myös tärkeää, ettei vangille anneta katteettomia lupauksia tai valehdella, se ei kuulu virkamiehen käytökseen.

Tuen saanti ja jatkumoiden luonti siviiliin koettiin tuloksissamme tärkeäksi. Se toimi osastolla pääasiassa hyvin ja ohjaajat olivat myös sitoutuneita tukemaan ja valmistelemaan vangin vapautta. Ohjaajien tuen lisäksi vangille olisi tärkeää saada yhteyshenkilöitä ja tahoja siviiliin. Osa vangeista ehdottikin yhdessä käyntiä poistumisluvilla ohjaajien kanssa. Tällöin tuki siirtyisi suoraan siviiliin jo ennen vapautumista. Toki vankilan resurssit eivät aina anna periksi työntekijöiden lähtöä ulos talosta, joten yksi vaihtoehto olisi tuoda toimijoita osastolle jo tuomion aikana. Esimerkiksi tukipartion tai sosiaalityöntekijän vierailu, jolloin vangit voisivat esittää kysymyksiä, eivätkä vain kuunnella esitystä. Tämä edistäisi vankien kuulluksi tulemistä ja heidän tarpeidensa kuuntelua kokonaisvaltaisemmin. Monelle tuen löytäminen myös helpottaa jännitystä siviiliin siirryttäessä, lisäksi rikoksenuusimisen kannalta oikea-aikainen tuki toimii ennaltaehkäisevänä.

Mielestämme rangaistusajan suunnitelman tehokkaampi käyttö voisi lisätä asiakaslähtöisyyttä. Ainakin sen voisi tuoda lähemmäs vankia, jolloin myös vanki voisi käyttää suunnitelmaa työkalunaan kuntoutumisessaan.

Jatkotutkimuksien aiheita pohtiessamme toivomme, että Lähityö-hankeen kaltaisilla kehitysuunnilla asiakaslähtöisyyttä ja sen tutkimusta ja arviointia voidaan lisätä rikosseuraamusalalla jatkossa. Toivomme, että lähityön merkitys lisääntyy alalla ja se tuodaan arkipäiväksi vankiloissa. Koemme myös aiheelliseksi kehittää asiakaslähtöisen toiminnan ja lähityön rinnalle selkeän ideologian ja teoreettisen viitekehyksen. Opinnäytetyömme tutkimustulosten jälkeen yksi luonteva tutkimuskohde olisi tutkia millaisia vaikutuksia lähityöllä ja asiakaslähtöisyydellä voi olla uusintarikollisuuteen tai millaisia vaikutuksia sillä voisi olla laitosturvallisuuden näkökulmasta. Tai vankien näkökulmasta tehty tutkimus siitä, mitä vaikuttamismahdollisuuksia heillä on vankiloissa. Vaikuttamismahdollisuuksien kautta vankien osallistaminen omaan kuntoutukseensa ja heidän oloihinsa paranisi. Tämän kautta huomioitaisiin myös näkökulma, jossa asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Palvelun käyttäjä voi tuoda uudenlaisia, arvokkaita näkökulmia toiminnan kehittämiseen, jos yksikkö on vain valmis sen vastaanottamiseen. STOP-osaston vaikuttavuuteen uusintarikollisuuden näkökulmasta olisi myös hyvä seurantatutkimus. Odotamme mielenkiinnolla tulevaa kehitystä rikosseuraamusalalla, ja toivomme teorian tiedon kasvavan kohti lähityötä ja vangin huomioimista oman elämänsä asiantuntijana.

Lähteet

- Aaltola J. & Valli R. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2, näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-kustannus.
- Ahonen P., Lamminmäki S., Suoheimo M., Suokas M. & Virtanen P. 2011. Matkaopas asiakasläh- töisten sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 28/2011. Helsinki: Tekes.
- Eskola J. & Suoranta J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 1997. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy 2005.
- Knuuti U. & Vogt-Airaksinen T. 2010. Ohjelmatyö rikosseuraamusalalla. Rikosseuraamuslaitos. Keskushallintoyksikkö.
- Koivuniemi K. & Simonen K. 2011. Kohti asiakkuutta, ihmistä arvostava terveydenhuolto. Hel- sinki: Duodecim.
- Laitinen M. & Pohjola A. 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Liimatainen A., Rantala K., Mäkipää L. & Tyni S. 2017. Porkkanaa ja keppiä, rangaistusajan suunnitelmat osana vankeusrangaistuksen täytäntöönpanoa. Tutkimuksia 1/2017. Helsingin yli- opisto. Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti. Helsinki: Unigrafia.
- Mohell A. & Pajuoja J. 2006. Vankeuspaketti, Vankeinhoidon kokonaisuudistus käytännössä. Tallinna: As Pakett.
- Rostila I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö, voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006. Rikoksista rangaistujen tuen tarve, Suositukset yhteistoiminnalle. Helsinki: Yliopistopaino 2006.
- Stenvall J. & Virtanen P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mal- lit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Tossavainen A. 1995. Kohti asiakasläh- töistä kuntoutusta. Helsinki: Sairaanhoidajien koulutus- säätiö.
- Tuomi J. & Sarajärvi A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosa- keyhtiö Tammi.

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sähköiset

Eduskunnan oikeusasiamies, 2018. Perusoikeudet. <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/perusoikeudet> Viitattu 3.8.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Vastuualueet. Sosiaali- ja terveystalvet. Lainsäädäntö. <http://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto> Viitattu 23.02.2018.

Vernerinet 2016. Arki ja palvelut. Asuminen. KEHAS-ohjelman hyvät käytännöt. Osallisuutta tukevat käytännöt. <http://verneri.net/yleis/osallisuutta-tukevat-kaytannot> Viitattu 23.2.2018.

Tukikohta ry. Järjestö. Arvot. <https://tukikohta.org/arvot/> Viitattu 22.3.2018.

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Käsikirjat. Vammais- ja palvelujen käsikirja. Itsenäisen elämän tuki. Asuminen. Kehitysvammaisten asumisohjelma (KEHAS). <https://thl.fi/fi/web/vammais-palvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/asuminen/kehitysvammaisten-asumisohjelma-kehas> Viitattu 22.3.2018.

Finlex 2015. Lainsäädäntö. Säädökset alkuperäisinä. Vuosi 2015. Valtioneuvoston asetus vankeudesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150548> Viitattu 10.8.2018.

Finlex 2018. Lainsäädäntö. Ajantasainen lainsäädäntö. Vuosi 2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. 1 §, 4 §. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P4> Viitattu 23.2.2018.

Finlex 2018a. Lainsäädäntö. Ajantasainen lainsäädäntö. Vuosi 1999. Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2> Viitattu 5.8.2018.

Finlex 2018b. Lainsäädäntö. Ajantasainen lainsäädäntö. Vuosi 2009. Laki Rikosseuraamuslaitoksesta 27.11.2009/953. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090953> Viitattu 5.8.2018.

Finlex 2018c. Lainsäädäntö. Ajantasainen lainsäädäntö. Vuosi 2005. Vankeuslaki 23.9.2005/767. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050767> Viitattu 5.8.2018.

Finlex 2018d. Lainsäädäntö. Ajantasainen lainsäädäntö. Vuosi 2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> Viitattu 1.4.2018.

Finlex 2018e. Lainsäädäntö. Ajantasainen lainsäädäntö. Vuosi 2003. Hallintolaki 6.6.2003/434. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>. Viitattu: 6.8.2018

Hollin Clive R., Palmer Emma J., 2006. Offending Behaviour Programmes: History and Development. University of Leicester. John Wiley & Sons Ltd. https://www.researchgate.net/publication/279614010_Offending_Behaviour_Programmes_History_and_Development Viitattu 10.8.2018.

Kriminalvarden. Behandling och vård. Behandlingsprogram. Sexualbrott. Ros. <https://www.kriminalvarden.se/behandling-och-var/d/behandlingsprogram/sexualbrott/ros/> Viitattu 28.3.2018.

Linderborg, H. Blomster, P. Muiluvuori, M. Tyni, S. & Laurila, T. 2017. Rikosseuraamuslaitoksen laatumittaus 2016. Rikosseuraamuslaitoksen monisteita 3/2017. http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-monisteetjaraportit/QNDSPwU0V/2017-3_Rikosseuraamuslaitoksen_laatumittaus_2016_netttiin.pdf Viitattu 30.8.2018

Linderborg, H. Blomster, P. Tyni, S. & Muiluvuori, M. 2012. Laatuakaa vankilassa?, Tutkimus vankilaelämän laatuun vaikuttavista tekijöistä. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2012. http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/6Cf08G4co/1_12_Laatuakaa_vankilassala.pdf Viitattu 30.8.2018

Portti vapauteen 2016. Läheiset. Tapaajan opas. Riihimäen vankila. http://www.porttivapauteen.fi/laheiset/tapaajan_opas/riihimaen_vankila Viitattu 28.3.2018.

Rikosseuraamuslaitos 2013. Täytäntöönpano. Vapautuminen. Vapautumisen valmistelu. <http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/taytantonpano/vapautuminen/vapautumisenvalmistelu.html> Viitattu 10.8.2018.

Rikosseuraamuslaitos 2017. Rikosseuraamuslaitos. <http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos.html> Viitattu 28.3.2018.

Rikosseuraamuslaitos 2017a. Täytäntöönpano. Perushuolto. Terveystenhoolto. <http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/taytantonpano/perushuolto/terveydenhuolto.html> Viitattu 28.3.2018.

Rikosseuraamuslaitos 2017b. Arvot ja strategia. <http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/arvot.html> Viitattu 18.5.2018.

Rikosseuraamuslaitos 2017c. Arvot ja strategia. Risen strategiakartta. Tavoitteet ja kehittämislueet kaudelle 2018-2021, vuoden 2018 toimenpiteet.

http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/risenasiakirjoja/6A3hglF5q/RISE_strategian_toimeenpano_2018_2609201.pdf Viitattu 18.5.2018.

Rikosseuraamuslaitos 2018. Toimipaikat. <http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/toimipaikat-jayhteystiedot.html> Viitattu 28.3.2018.

Rikosseuraamuslaitos 2018a. Toimipaikat. Vankilat. Riihimäen vankila. <http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/toimipaikatjayhteystiedot/vankilat/riihimaenvankila.html> Viitattu 28.3.2018.

Rikosseuraamuslaitos 2018b. Täytäntöönpano. Järjestys ja turvallisuus. Vankiloiden järjestysäännöt. <http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/taytantonpano/jarjestysjaturvallisuus/vankiloidenjarjestyssaannot.html> Viitattu 27.8.2018.

Rikosseuraamuslaitos 2018c. Täytäntöönpano. Toiminnot. Kuntouttava toiminta. Ohjelmatyö. <http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/taytantonpano/toiminnot/kuntouttavatoiminta-ohjelmatyo.html> Viitattu 27.8.2018.

Rikosseuraamuslaitos 2018d. Ajankohtaista. Hankkeet. Vankeus aika mahdollisuutena. <http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/ajankohtaista/hankkeet/vankeusaikamahdollisuutena.html> Viitattu 27.8.2018.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf Viitattu 6.8.2018.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2018. Eettinen ennakkoarviointi. Eettinen ennakkoarviointi ihmistieteissä. <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteissa> Viitattu 6.8.2018.

Ylisassi, H., Seppänen, L., Uusitalo, H., Kalavainen, S. & Piispanen, P. 2016. Aktivoiva lähityö, Vankiloiden valvonta- ja ohjaushenkilöstö vuorovaikutuksellista lähityötä kehittämässä. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 2/2016. Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print 2016. http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/qmR5zNYVd/RISE_2_2016_Aktivoiva_lahityo_WEB.pdf Viitattu 8.8.2018

Julkaisemattomat

Lähityöhanke 2016-2017. Projektisuunnitelma. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisu.

Nurminen Nina, 2015. Seksuaalirikoksesta puhuminen -monisteet, 12.-13.3.2015.

Riihimäen vankila, 2018. Ohjelmatoiminnan osasto/STOP -monisteita.

Kuviot

Kuva 1 - Rikosseuraamuslaitoksen toiminnan kulmakivet (Rikosseuraamuslaitos 2017b.)	9
Kuva 2 - Risen strategiakartta kaudelle 2018-2021 (Rikosseuraamuslaitos 2017b.).....	10

Liitteet

Liite 1: STOP-perusohjelma	84
Liite 2: Tutkimuslupa.....	85
Liite 3: Saatekirje.....	87
Liite 4: Suostumus haastatteluun	88
Liite 5: Analyysitaulukko	89
Liite 6: Kysymykset vangeille	98
Liite 7: Kysymykset STOP-osaston työntekijöille	99

Liite 1: STOP-perusohjelma

PERUSOHJELMA

OSIO	ISTUNNOT
1. Tutustuminen ja yhteishengen luominen	3
2. Vääristynyt (puolusteleva) ajattelu	1
3. Selviytymisstrategiat (selviytymiskeinot)	2
4. Oma historia	4
5. Aktiivinen tapahtumakuvaus	16 - 18
6. Fantasiat	2
7. Rikoksenteossa toistuvat kaavat	8
Kertaustunti: Selviytymisstrategiat	1
8. Tovereilta saatava palaute ja päämäärien asettaminen	1
9. Rikoksenteon haitat ja hyödyt	1
10. Empatia uhria kohtaan kirjallisia ja videoituja kuvauksia käyttäen	3
11. Uhrien kertomukset	3
12. Rooliharjoitukset uhrin näkökulmasta	8
13. Kirjeet uhreille	1
Kertaustunti: Selviytymisstrategiat	1
14. Entinen, vanha minä	3
15. Uusi, tulevaisuuden minä	3
16. "Uuden minän" vaihtoehtoja rikoksenteolle	8
17. Miten saavuttaa "uusi minä"	3
18. Takaiskut	2
19. "Uusi minä" –rooliharjoitukset	8
20. Pättäminen	2

Huomio: Istuntojen määrä viitteellinen, muutokset mahdollisia.
Osioiden 10 – 13 aikana ei myönnetä poistumislupia.

Liite 2: Tutkimuslupa



RISE

RIKOSSEURAAMUSLAITOS

Tutkimuslupa

18.1.2018

3/332/2018

Opiskelijat
Tiia Kallio
Meri-Tuuli Sihvola
Laura AMK
Rikosseuraamusala

Hakemuksenne 15.1.2018

Tutkimuslupahakemus

Olette hakeneet Rikosseuraamuslaitokselta tutkimuslupaa Laurea-ammattikorkeakoulun rikosseuraamusalan sosionomiopintojen opinnäytetyötä varten. Opinnäytteen ohjaajana toimii yliopettaja Nina Nurminen. Vankilan yhteyshenkilönä toimii ohjaaja [REDACTED]

Tutkimuksen aihe

Asiakaslähtöisen työskentelyn vaikutus seksuaalirikollisten kuntoutuksessa Riihimäen vankilan STOP-osastolla.

Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Riihimäen vankilan STOP-ohjelmaa tällä hetkellä suorittavat vangit sekä STOP-osaston henkilökunta. Tarkoituksena on haastatella 7-15 vankia alkuvuonna 2018.

Lupahakemus

Haette lupaa haastattelujen suorittamiselle.

Päätös

Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikkö myöntää teille tutkimusluvan hakemuksenne mukaisesti. Vankien haastattelut tulee tehdä vankilan johtajan tai apulaisjohtajan suostumuksella ja välityksellä.

Vankien osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista ja heiltä tulee pyytää yksilöity kirjallinen suostumus osallistumisesta tutkimukseen. Tutkimuksen tulokset on esitettävä niin, etteivät yksittäiset henkilöt ole tunnistettavissa. Tutkimusaineisto on säilytettävä siten, ettei se joudu ulkopuolisten käsiin. Tutkimusaineisto on tarkoitettu vain tutkimukselliseen käyttöön ja se on hävitettävä yksilötietojen osalta tutkimuksen valmistuttua. Tutkimuksen toteutus ja tutkimusaineiston keruu ei saa aiheuttaa kohtuutonta haittaa vankilan muulle toiminnalle.

Osoite
Lintulahdenkuja 4
00530 HELSINKI

Puhelin
029 56 88500

Telekopio
029 56 88446

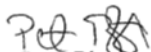
Sähköpostiosoite
kirjaamo.rise@om.fi

2(2)

Tutkimuksen valmistuttua siitä tulee lähettää sähköinen kopio tai paperikopio Riihimäen vankilaan, Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikköön sekä Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen Kriminologiselle kirjastolle.



Pauli Nieminen
kehitysjohtaja



Peter Blomster
erikoistutkija

Tiedoksi

Riihimäen vankilan johtaja
Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen johtaja

Liite 3: Saatekirje

SAATEKIRJE OPINNÄYTETYÖN HAASTATTELUA JA AINEISTON KERUUTA VARTEN

Olemme Tiia Kallio ja Meri-Tuuli Sihvola, rikosseuraamusalan sosionomi opiskelijoita Laurea ammattikorkeakoulusta. Tutkimuksemme on Laurea ammattikorkeakoululle tehtävä opinnäytetyö. Opinnäytetyön aiheemme on ”Asiakaslähtöisyys Riihimäen vankilan STOP-osastolla”.

Tutkimuksen toteutus tapahtuu teemahaastatteluin, eli kysymykset on jaettu erilaisiin aihealueisiin. Teemahaastattelussa kysytään asiakaslähtöisyyteen liittyvistä asioita, kuten vaikuttamismahdollisuuksistasi osastolla, tiedottamisesta sekä vuorovaikutuksesta osaston työntekijöiden kanssa. Haastattelussa ovat läsnä kaksi tutkimuksen tekijää (haastattelijat) sekä yksi haastateltava kerrallaan. Haastattelukertoja tulee olemaan 1 kerta haastateltavaa kohden, ja se on kestoltaan noin tunnin mittainen.

Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista, eikä haastattelu tai sen keskeyttäminen tule vaikuttamaan millään lailla osallistumiseen STOP-ohjelmassa.

Haastattelussa voi jättää kertomatta sellaisista aiheista, joista ei halua puhua. Haastattelut tullaan nauhoittamaan sanelukoneella ja tiedostot hävitetään opinnäytetyön valmistuttua, asianmukaisella tavalla noudattaen tietoturvaa. Nauhoja ei tule kuulemaan kukaan muu kuin haastattelijat (tutkimuksen tekijät). Myöskään STOP-osastolla työskentelevät henkilöt eivät tule kuulemaan niitä.

Tutkimuksella saatua tietoa käytetään STOP-osaston kehittämiseen, jolloin mielipiteenne on tärkeä. Käsitlemme saamamme tiedon lopuksi STOP-osaston henkilökunnan kanssa ja kartoitamme, miten osaston toimintatapoja olisi mahdollista kehittää. Opinnäytetyön tarkoitus on siis parantaa nimenomaan osastolla asuvien vankien oloja.

Jos Sinulla on kysyttävää aiheeseen liittyen, käännä STOP-osaston ohjaajien puoleen. Tarpeen vaatiessa he voivat olla yhteydessä meihin.

Ystävällisin terveisin ja yhteistyöstänne kiittäen,

Tiia Kallio

Meri-Tuuli Sihvola

Liite 4: Suostumus haastatteluun

SUOSTUMUS HAASTATTELUUN

Olen saanut tietoa Tiia Kallion ja Meri-Tuuli Sihvolan opinnäytetyöstä ja sen tavoitteista.

Minua on informoitu siitä, että haastattelut ovat täysin vapaaehtoisia, eikä osallistumiseni tutkimukseen tai sen keskeyttäminen vaikuta millään lailla osallistumiseeni ohjelmaan eikä muihin rikosseuraamusalan virkamiehiltä saamiini palveluihin.

Haastatteluissa saadut tiedot hävitetään tutkimuksen päätyttyä asianmukaisella tavalla noudattaen tietoturvaa.

Henkilöllisyyteni ei tule kenenkään tietoisuuteen. Tutkimuksen tulokset julkaistaan tavalla, josta minua ei voida tunnistaa.

Haastattelussa minua koskevat tiedot ovat luottamuksellisia. Niitä ei luovuteta Rikosseuraamuslaitoksen muille virkamiehille eikä ulkopuolisille.

Sitoudun noudattamaan yllämainittua suostumusta

Paikka	Aika	Allekirjoitus ja nimenselvennys (haastateltava)
Paikka	Aika	Allekirjoitus ja nimenselvennys (tutkimuksen tekijät)

Tästä suostumus-asiakirjasta on laadittu kaksi (2) samansisältöistä ja samasanaista kappaletta, joista yksi kappale annetaan suostumuksen antajalle ja yksi kappale jää tutkimuksen toteuttajille.

Liite 5: Analyysitaulukko

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
<p>TEEMA 1</p> <p>Vartijan kuuluukin olla jäyhä, tiukkoja, mutta asiallisia, oma vartija asiallinen, pomo, ammattimainen kielenkäyttö (hallintolaki)</p> <p>Ohjaajat ammattilaisia, valehtelemaan, teeskentely, asenne paistaa, mukavia</p> <p>Vastauksien hitaus, kaikki hidasta, psykologi vastaa nopeasti</p> <p>palaute suoraan-vittuilua, ei tarvetta antaa palautetta, neg. palaute ei huononna oloja,</p> <p>Henk.kun hyvä kohtelu, tasapuolista, uskotaan jos vanki sanoo jotain, saanut paljon apua, kunnioitus vankia kohtaan, henk. kunt auttaa jos pyytää, eivät tuputa apua</p> <p>ei puhuta rikoksesta</p> <p>Ex-vankien yhteydenpito lohdullista, samoin postilla sukulaisiin</p> <p>päiväohj. muutettu vankien pyynnöstä (kirjasto)</p> <p>ohjaajat voisi olla enemmän läsnä</p>	<p>Tasapuolista kohtelua 2</p> <p>hyvää kohtelua 2</p> <p>vartijat etäisen asiallisia 5</p> <p>kuulluksi tulemisen tunne 2</p> <p>vastauksien hitaus 5</p> <p>vangin sanaan uskomisen 3</p> <p>työntekijät ammattilaisia, osa koki teennäiseksi/pakotetuksi 5</p> <p>vaikutusmahdollisuudet palautteen myötä 2</p> <p>palautteen anto mahdollista, sitä ei pelätä 5</p> <p>vapauden valmistelu, saa apua kaikkeen jos pyytää 6</p> <p>Ohjaajat enemmän läsnä, enemmän sosiaalista apua 4</p>	<p>kuulluksi tulemisen ja arvostuksen tunne tärkeää</p> <p>Tasavertainen kohtelu, avoin kanssakäyminen, kuulluksitulemisen ja arvostuksen tunne</p>

<p>paras osasto, kuunnellaan ja uskotaan, hyvä henki, tasavertaisuus</p> <p>vapauden valm. hen.kunt. mukana, henk. kunt. elää mukana, avotalo keskustelut, vierailijoilta arvokasta tietoa</p> <p>avon sijaan kuntoutusta- vangen el.tilant. huomioiminen yhden kohdalla</p> <p>sosiaalista apua lisää, 1sost.talossa</p> <p>ohj. mukaan lomille</p> <p>pankkitunnukset, rajattu netti, puhelin yht. rajattua</p> <p>ohjaajien panos vap.valm, asuntoon kelaan yms. lisää</p> <p>terveydentila huomioidaan vaihtelevasti, ei uskota, pelko omasta terveydestä</p>	<p>(Pankkitunnukset, internet yhteys, ohjaajien saattolomat) paremmat yhteydet ulkomaailmaan 5</p> <p>Terveystilan huomioimisessa kehitettävää 6</p>	
---	--	--

<p>TEEMA 2</p> <p>perehdytys huonoa, vangin tekemää, pitäisi olla henkilökunta tai joku lehtinen, osa vartijan, osa koki vangin hyväksi, muttei uusille vangeille</p> <p>Ulkopuoliset vieraat tiedotetaan, ylipäättään muutokset, osaston palavereja enemmän vielä, ei tiedä mistä saa apua, vieraiden myötä kehitystä mm.paljusellit, osa toivoi enemmän vieraita, osa haluaa olla piilossa</p> <p>Postilaatikko nimettömälle palautteelle</p> <p>Palautetta voi antaa, auttaisi ohjaajia oppimaan, he pyytävät palautetta, reagoidaan eri tavalla</p> <p>Asioiden kulun hitaus (hallintolaki)</p> <p>Stopista hyötyä, tärkeä, uskaltaa puhua, ennen oli iso kynnyks</p> <p>Loppuhaast. huomioidaan vangin kanta, esim sijoit.</p> <p>Yksilötyöskentelyä ryhmän lisäksi</p> <p>Vapauden valmisteluun apua, pelko vapautumisesta, tukea</p> <p>Osastolla saa olla rauhassa, turvallista, kohdellaan paremmin kuin siviilissä</p>	<p>Yksilötyöskentelylle tarvetta 4</p> <p>Vanki perehdytti, mielummin henkilökunta 6</p> <p>Perehdytys puutteellista 5</p> <p>asioiden hitaus 6</p> <p>uusista asioista tiedottaminen tärkeää 4</p> <p>palautteen anto auttaa kehittymään 1</p> <p>postilaatikko helpottaa palautteen antoa 5</p> <p>Stop-ohj. hyödyllinen, auttaa puhumaan avoimesti, apua siviiliin 1</p> <p>Stopin loppuhaast. vankia huomioiden, kuullaan, annetaan vaikuttaa omiin asioihin</p> <p>Ulkopuoliset vieraat osa koki hyödylliseksi, osa ei</p>	<p>Pelko terveydestä, väkivallanpelko, vaikka osastolla onkin turvallista</p> <p>Asioista tiedottaminen tärkeää, perehdytyksessä puutteita</p> <p>palautteen anto mahdollista, asiat kuitenkin etenevät hitaasti</p> <p>”Vangin oman tahdon kuuntelu ja tiedotuksen, tuen, opastuksen ja turvallisen ilmapiirin luominen yksilöllisesti”</p>
---	--	--

<p>Terveydenhuollon ongelmat, vaikea päästä, ei saa vaivaa hoidettua, ei uskota, pelko</p> <p>skypestä tiedottaminen, tärkeää perhesuhteiden ylläpitoon</p> <p>pelko väkivallasta osaston ulkopuolella kuljettaessa, jos osastolla liikaa vieraita</p> <p>epäoikeudenmukainen kohtelu, asenne paistaa läpi, valehtelua, vanki ei voi olla vihainen jos työnt. ei tiedä vastausta</p> <p>salakuuntelua sellipuhelimien välityksellä</p> <p>Vankikulj. odotusajat kohtuuttomia, aamulla narikkaan, ip vasta lähtö vaunulla</p>	<p>ohjaajien tuki tärkeää, saa kysyttäessä apua 4</p> <p>Turvallisuus tärkeää, portaissa liikkuminen pelottaa 3</p> <p>pelko väkivallasta 4</p> <p>terveydenhuolto puutteellista 6</p> <p>Vankikulj. hitaus, tehostettavaa 2</p>	<p>Ohjaajien ja ohjelman tuki tärkeää, kuulluksi tuleminen sekä huomioidaan vangin tahto</p>
--	--	--

<p>TEEMA 3</p> <p>Stop-ohj. tärkeä, käytännön tapoja toimia, lyhyt ohjelma, lisää tukea sen jälkeen</p> <p>Moni itse hakeutunut ohjelmaan, ei ransun pakosta, ei kuitenkaan kaikki</p> <p>ohjelman jälkeen tekemistä, tylsistyy, kaikille mahd osallistua, nyt vain puolella</p> <p>Vielä yksilöllisempää, kaikista asioista ei halua puhua ryhmässä, monilla eri ongelmia</p> <p>ulkopuolinen sossu tulisi käymään</p> <p>Pankkitunnuksilla voisi hoitaa itse omia asioita</p> <p>Välttely on helppoa, mutta apua saa kysyttäessä</p> <p>ohjaajat kannustavat oppimaan uusia taitoja, avanneet silmät, hyväksyvät virheet</p> <p>palautteen anto helppoa, myös vartijoille</p> <p>palautelaatikko mahdollistaisi vaikuttamisen omiin asioihin, jos hyviä ideoita, ohjaajat voisi toteuttaa</p> <p>kuulluksi tuleminen</p>	<p>Yksilöllistä apua 5</p> <p>jokaisella yksi tai useampi läheinen työntekijä 5</p> <p>luotto ammattilaisiin 3</p> <p>pankkitunnukset edesauttavat itsenäistä asioiden hoitamista 5</p> <p>Ohjaajien kannustus/tuki/hyväksyntä/kiitos 5</p> <p>palautelaatikko kokemus aidosta vaikuttamisesta, mahdollisuus muutokseen 5</p> <p>Kuulluksi tuleminen yksilönä 4</p> <p>halu vaikuttaa osaston asioihin 3</p> <p>vangit kaipaavat tekemistä ohjelman jälkeen, esim askartelu, kaikille avoin 3</p> <p>Ohjelman jälkeinen aika, tukea ja jatkumoa 4</p> <p>Palautteen anto helppoa, myös joissakin määrin vartijoille 5</p>	<p>Yksilöllistä apua tarvitaan, vaikka osastolla onkin luotto ammattilaisiin</p> <p>Yhteys ulkomaailmaan mm. pankkitunnukset edesauttavat omien asioiden hoitoa</p> <p>ohjelman jälkeisten jatkumoiden luominen, yksilötapaamiset, ryhmät, vieraat</p> <p>”itsenäisesti asioiden hoitaminen voimaannuttaa, silti ammattilaisen tuki tärkeää jatkumon kannalta”</p>
--	---	--

<p>luotto ammattitaitoon, useammalla yksi tai useampi työntekijä joiden kanssa asioi mieluiten</p> <p>vanki esitelty ryhmää, oli saanut kiitosta, ja iloinen palautteesta</p> <p>hyvä jos vangit voisivat vaikuttaa ohjelmaan valintoihin, kaikki ei sovi ryhmämuotoiseen kuntoutukseen</p> <p>Skype-puhelut perhesuhteiden ylläpitoon, ohjaajat kannustaneet</p> <p>Kunnioitetaan toisen tilaa, jos ovi kiinni, selliin ei mennä</p> <p>rikosasioissa saa pyydetessä lainata puhelinta</p> <p>kirjastosta saa materiaalia, jos haluaa</p> <p>vartijat eivät tiedä mitä ja milloin tapahtuu</p>	<p>Vartijoille päiväjärjestys 3</p>	
---	-------------------------------------	--

<p>TEEMA 4</p> <p>Jätetään rauhaan jos haluaa olla yksin, kunnioitetaan omaa tilaa</p> <p>Stopissa uskaltaa olla oma itsensä ja jopa väitellä asioista, helpottaa omaa oloa, osa ei tuntenut voivansa puhua avoimesti, ei tarvitse salailla asioita</p> <p>Ohjelma enemmän tunnepohjainen, mielummin käytännön vinkkejä, esim toimintamalleja</p> <p>Ohjaajat hyväksyvät erilaiset mielipiteet, silti ne eivät välttämättä paranna oloja</p> <p>Vartijat auttavat nihkeästi, ohjaajat ensisijaisesti ja ohj. voi antaa palautetta suoraan</p> <p>Omavartijat puuttuvat epäkohtiin, voi kysyä ohjeita ja esim lomista, ei viitsi antaa palautetta</p> <p>osaston kesken avoin ilmapiiri, tulee kuulluksi</p> <p>Ohjaajilta vielä lisää apua siviiliin valmistautumisessa</p> <p>3 sektorin vierailijoita – tukea siviiliin jo vankeusaikana</p> <p>Psykologin kanssa puhuminen auttaa käsittelemään arkoja asioita, nyt vasta valmis puhumaan</p> <p>Ongelmien (alkoholi) myöntäminen, tietää, että tarvitsee tekemistä siviilissä</p>	<p>Oman tilan ja ihmisarvon kunnioitus, hyväksyminen sellaisena kuin on 5</p> <p>Ohjaajat ja vartija auttavat 6</p> <p>tukea ennen siirryttäessä siviiliin tai avolle 4</p> <p>jatkumot kuntoutukselle, esim vieraat 4</p> <p>psykologin keskustelut tärkeitä 6</p> <p>terveydenhuollon hitaus, pelko omasta terveydestä, moni myös käsittää kuntoutukset terveydenhoidollisena 4</p>	<p>Tuen tarve myös ohjelman jälkeen, yksilökeskusteluja, valmistautumista siirtymään, sekä tukiverkon hankinta siviiliin tai avolle.</p>
---	---	--

<p>TEEMA 4</p> <p>Jätetään rauhaan jos haluaa olla yksin, kunnioitetaan omaa tilaa</p> <p>Stopissa uskaltaa olla oma itsensä ja jopa väitellä asioista, helpottaa omaa oloa, osa ei tuntenut voivansa puhua avoimesti, ei tarvitse salailla asioita</p> <p>Ohjelma enemmän tunnepohjainen, mielummin käytännön vinkkejä, esim toimintamalleja</p> <p>Ohjaajat hyväksyvät erilaiset mielipiteet, silti ne eivät välttämättä paranna oloja</p> <p>Vartijat auttavat nihkeästi, ohjaajat ensisijaisesti ja ohj. voi antaa palautetta suoraan</p> <p>Omavartijat puuttuvat epäkohtiin, voi kysyä ohjeita ja esim lomista, ei viitsi antaa palautetta</p> <p>osaston kesken avoin ilmapiiri, tulee kuulluksi</p> <p>Ohjaajilta vielä lisää apua siviiliin valmistautumisessa</p> <p>3 sektorin vierailijoita – tukea siviiliin jo vankeusaikana</p> <p>Psykologin kanssa puhuminen auttaa käsittelemään arkoja asioita, nyt vasta valmis puhumaan</p> <p>Ongelmien (alkoholi) myöntäminen, tietää, että tarvitsee tekemistä siviilissä</p>	<p>Oman tilan ja ihmisarvon kunnioitus, hyväksyminen sellaisena kuin on 5</p> <p>Ohjaajat ja vartija auttavat 6</p> <p>tukea ennen siirryttäessä siviiliin tai avolle 4</p> <p>jatkumot kuntoutukselle, esim vieraat 4</p> <p>psykologin keskustelut tärkeitä 6</p> <p>terveydenhuollon hitaus, pelko omasta terveydestä, moni myös käsittää kuntoutukset terveydenhoidollisena 4</p>	<p>Tuen tarve myös ohjelman jälkeen, yksilökeskusteluja, valmistautumista siirtymään, sekä tukiverkon hankinta siviiliin tai avolle.</p>
---	---	--

<p>terveydenhuollon hitaus pelottaa, ei saa jumppanauhaa tai selkätukea, osalla käytössä rollaattoria ja jumpparulla</p> <p>monelle "kuntoutus" on lääketieteellistä/fyysistä</p> <p>halu avotaloon, usko, että henkilökunta auttaa kun ajankohtaista, puoltaja, osa piti itsestään selvytenä avolle siirtymistä</p>		
--	--	--

Liite 6: Kysymykset vangeille

Asiakaslähtöisyys Riihimäen vankilan STOP-osastolla, teemahaastattelu kysymykset

Oletko aiemmin osallistunut STOP-ohjelmaan? Kuinka pitkään olet nyt ollut mukana ohjelmassa?

1. Kokonaisvaltainen asiakas

- 1.1 Miten henkilökunta Sinua kohtelee ja millaisia ovat asiakaskohtaamiset henkilökunnan kanssa?
- 1.2 Miten Sinut ja elämäntilanteesi huomioidaan?
- 1.3 Millaisen haluaisit roolisi olevan ja mihin haluat vaikuttaa jatkosuunnitelmia ajatellen, esim. vapautuessa, millainen on tilanne nyt?

2. Oikeudet omaava asiakas

- 2.1 Mitä ja miten Sinulle on kerrottu osaston toiminnasta ja ohjelmasta, onko tiedottamisessa kehitettävää?
- 2.2 Minkälaista ohjausta olet saanut liittyen siviiliin siirtymiseen ja arjessa selviämiseen?
- 2.3 Mihin ja miten voit antaa palautetta, kelle se menee ja miten palautteen kanssa edetään?

3. Objektista subjektiksi

- 3.1 Miten voisit olla enemmän mukana vaikuttamassa kuntoutukseesi ja asioihisi? Onko ollut tilanteita, joissa olisit halunnut vaikuttaa?
- 3.2 Miten henkilökohtaiset, omat tavoitteesi kuntoutumisellesi on huomioitu ja mitä olet itse tehnyt niiden edistämiseksi?
- 3.3 Miten ja kenen kanssa olet voinut käydä läpi kuntoutumistasi ja sen tavoitteita?

4. Asiakas oman elämän asiantuntijana

- 4.1 Miten Sinun mielipiteesi otetaan huomioon ja onko vuoropuhelu avointa?
- 4.2 Miten kehittäisit STOP-osastoa? Mikä on mielestäsi jo hyvää ja toimivaa?

Liite 7: Kysymykset STOP-osaston työntekijöille

Opinnäytetyö

Riihimäki, 23.4.2018

Kysymykset:

1. Mitä on asiakaslähtöisyys?
2. Mitä on asiakaslähtöisyys STOP-osastolla?
3. Mitkä tekijät voivat olla esteenä asiakaslähtöisyyden toteutumiselle suljetussa vankilassa?
4. Missä asioissa ja miten asiakaslähtöisyyttä voisi kehittää?
5. Mitä yksittäinen työntekijä voi tehdä asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi?
6. Miten asiakaslähtöisyys on huomioitu Rikosseuraamuslaitoksen arvoissa ja linjauksissa, ja miten ne vaikuttavat asiakaslähtöisyyteen osastolla?
7. Minkä asioiden uskotte asiakaslähtöisyydessä olevan merkityksellisimpiä vangeille?